CampezCouvert
Assurance annulation de séjour

CAMPEZ COUVERT EXTENSION COVID
CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE

Contrat d'assurance N° 6184

Ref : 20-CPC covid- 6184

La présente convention a pour objet de définir les conditions de mise en application des garanties par MUTUAIDE ASSISTANCE aux adhérents Bénéficiaires du contrat collectif

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

- Aviser par écrit Gritchen Tolède et Associés de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans **les 10 jours** ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).

Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entrainer la mise en place de la garantie.
Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à la Compagnie.
Déclarer spontanément à Gritchen Affinity les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs

www

Pour une gestion moderne et rapide de vos sinistres assurances

Connectez-vous sur le site :
www.declare.fr

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

Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres assurances

Par mail : sinistres@campez-couvert.com

ou

Par courrier :

Gritchen Tolède et Associés
Sinistre –Campez couvert
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

SAFEBOOKING
SERVICE REMBOURSEMENT ANNULATION

LA NOUVELLE APPLICATION "SAFEBOOKING"
Grâce à notre nouvelle application smartphone, vos clients peuvent déclarer, suivre et compléter leur déclaration en temps réel...

> Téléchargez l'application SAFEBOOKING sur DISPONIBLE SUR Google play Télécharger dans l'App Store

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES – EXTENSION COVID

FRAIS D'ANNULATION EXTENSION COVID	Montants
FRAIS D'ANNULATION	**Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 5000 euros par dossier**
✓ Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie ✓ Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant cas contact dans les 14 jours précédant le départ ✓ Annulation en cas d'absence de vaccination	**Franchise de 15 euros par dossier**
✓ Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ	**Franchise de 30 € par dossier**
ASSISTANCE EXTENSION COVID	Montants
› Téléconsultation avant départ (A)	**(A) 1 appel**
› Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (B)	**(B) Frais réels**
› Rapatriement suite à annulation de vol pour cause d'épidémie ou de pandémie (C)	**(C) 1 000 € Max par personne et 50 000 € Max par groupe**
› Frais hôteliers suite à mise en quatorzaine (D)	**(D) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits**
› Frais hôteliers suite à annulation de vol pour cause d'épidémie ou de pandémie (E)	**(E) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 14 nuits**
› Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie COVID y compris en cas d'épidémie ou de pandémie (F)	**(F) 30000 € par personne**
› Franchise (F1)	**(F1) 160 € par personne**
› Prise en charge d'un forfait téléphonique local (G)	**(G) Jusqu'à 80 €**
› Soutien psychologique (H)	**(H) 6 entretiens par événement**
› Valise de secours (I)	**(I) 100 € Max par personne et 350 € Max par famille**
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES	
✓ Aide-ménagère (a)	**(a) 15 heures réparties sur 4 semaines**

✓ Livraison de courses ménagères (b) ✓ Soutien psychologique suite retour au domicile (c)	**(b) 15 jours maximum et 1 livraison par semaine** **(c) 6 entretiens par événement**

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES – HORS EXTENSION COVID

GARANTIES	MONTANTS
FRAIS D'ANNULATION	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 5 000 € par personne et 30 000 € par événement **Franchise : 15 € par location sauf mention spéciale**
FRAIS DE MODIFICATION	Maxi 2 000 € par personne et 10 000 € par événement
ARRIVEE TARDIVE	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis de la location avec un maximum de 4 000 € par location ou emplacement et un plein par événement de 25 000 € **Franchise 1 jour**
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré Maxi 4 000 € par personne et 25 000 € par événement **Franchise 1 jour**
VEHICULE DE REMPLACEMENT Suite à une panne, un accident matériel ou un vol, au cours du séjour.	Prise en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale de 3 jours consécutifs
OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION Remboursement des frais d'envoi d'un objet personnel oublié dans la location	150 €/dossier Max. 1 objet/location
PRISE D'EFFET	**EXPIRATION DES GARANTIES**
Annulation/arrivée tardive : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation/arrivée tardive : le jour du départ
Objets oubliés : le jour de départ du lieu du séjour	Objets oubliés : 10 jours après le retour au domicile de l'assuré
Autres garanties : le jour de l'arrivée sur le lieu du séjour	Autres garanties : le jour de départ du lieu du séjour

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

Délai de souscription
Pour que la garantie Annulation soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du voyage ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.

→ EXTENSION COVID

Par dérogation, les garanties sont étendues dans la limite des conditions ci-dessous :

DEFINITIONS

Epidémie

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

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**.**

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.

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.

DESCRIPTION DES GARANTIES DE L'EXTENSION COVID

1/ ANNULATION

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

• Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès (constaté entre la date de souscription de l'assurance et la date de départ), y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :

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

• Refus d'embarquement suite à une prise de température du Bénéficiaire/Assuré, à son arrivée à l'aéroport de départ.

• Si vous êtes déclaré « cas contact » ou dans les 14 jours précédant le départ.
Vous devrez fournir un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS (ou toutes autorités sanitaires officielles reconnues et agrées dans le pays de l'assuré) vous déclarant « cas contact ». En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible..

• Refus d'embarquement suite à votre prise de température, ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique **à votre arrivée à l'aéroport de départ**. (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).

- **Absence de vaccination contre le Covid 19**
  - ✓ dans le cas où, au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas un vaccin et qu'au moment où celui-ci l'impose, vous n'avez plus le temps de procéder au vaccin vous permettant de voyager.
  - ✓ une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
  - ✓ Report de dates de rendez-vous de vaccinations contre le covid 19 imposé par les autorités sanitaires sous réserve que :
    - Les rendez-vous de vaccinations aient été prévus préalablement par l'assuré avant le début du séjour assuré
    - Le report de date imposé par les autorités sanitaires est décalé pendant le séjour de l'assuré

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

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie, 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 contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY, 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 :

- ✓ 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,

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

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

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.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- **Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 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,**
- **La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,**
- **Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,**
- **Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage**
- **Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.**
- **L'absence d'aléa,**
- **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,**
- **Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- **D'un acte de négligence de votre part,**
- **De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,**
- **La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au 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.**

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

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

Tout refus de la solution proposée par notre équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

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.

FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie contractée dans un contexte d'épidémie ou de pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile.
Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du

jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).
- frais de test PCR, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif.

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

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.

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

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

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

VALISE DE SECOURS

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

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 COUSES 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 RETOUR AU DOMICILE

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

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

EXCLUSIONS SPECIFIQUES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus
Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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

BESOIN D'ASSISTANCE ?

Contactez-nous, 7j/7 et 24h/24

Par téléphone de France : +33 1 45 16 85 42 *(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*	par e-mail ***assistance@mutuaide.fr***

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,

#1490 uid3764 2021-05-07

› L'adresse de votre domicile,
› Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
› Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
› Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
› La nature de votre problème.

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

DESCRITION DES GARANTIES HORS EXTENSION COVID

FRAIS D'ANNULATION

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Annulation : le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : le jour d'arrivée sur le lieu du séjour

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

2. DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

La garantie prévoit le remboursement au réservataire assuré des sommes effectivement versées par ce dernier, non remboursables par le prestataire en fonction de ces conditions générales de vente à concurrence des montants prévus au "Tableau des garanties », si le réservataire assuré est dans l'obligation d'annuler son séjour pour une des raisons listées ci-après, à l'exclusion de toute autre, rendant impossible la participation au séjour réservé :

- **Maladie grave, accident grave ou décès y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat.
- **Maladie grave, accident grave ou décès y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat** de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription , de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.
- **Décès** de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces.
- **Complications dues à l'état de grossesse survenu avant la 26eme semaine de grossesse révolue** d'une des personnes participantes au séjour et assurée au titre de ce contrat qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.
- **Contre-indication et suite de vaccination** des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.
- **Licenciement économique ou rupture conventionnelle** • de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait,à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat
- **Convocation devant un tribunal judiciaire, uniquement dans les cas suivants :**
  - Juré ou témoin d'Assises,
  - Désignation en qualité d'expert,

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

- **Convocation en vue d'adoption d'un enfant** pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- **Convocation à un examen de rattrapage** suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.
- **Convocation pour une greffe d'organe** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait ou de l'un de vos ascendants ou descendants au 1er degré.
- **Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux ou causés par les forces de la nature** à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre des mesures conservatoire nécessaires.
- **Vol dans vos locaux professionnels ou privés** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.

- **Dommages graves à votre véhicule** dans les 48 heures **ouvres précédant le 1er jour du séjour** et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.
- **Empêchement pour vous rendre au lieu de séjour** par route, chemin de fer, avion, voie maritime, le jour de début du séjour
  - barrages décrétées par l'Etat ou une autorité locale,
  - inondations ou événement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente,
  - accident de la circulation pendant le trajet nécessaire pour se rendre sur votre lieu de villégiature prévu et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifiés par le rapport de l'expert.
  -
- **Obtention d'un emploi** de salarié pour une durée de **plus de 6 mois** prenant effet avant ou pendant les dates prévues du séjour, alors que vous étiez inscrit comme demandeur d'emploi auprès de Pôle Emploi au jour de l'inscription à votre séjour et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

- **Votre divorce ou rupture de PACS** pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du voyage et sur présentation d'un document officiel.
  Franchise de 25% du montant du sinistre.

- **Vol de votre carte d'identité, votre permis de conduire ou de votre passeport** dans les 5 jours ouvrés précédant votre départ empêchant de satisfaire aux formalités de passage par les autorités compétentes.
  Franchise de 25% du montant du sinistre.

- **Suppression ou modification des dates de vos congés payés ou de ceux de votre conjoint de fait ou de droit imposée par votre employeur** pour motif légitime ou circonstances exceptionnelles et accordées officiellement par ce dernier par écrit avant l'inscription au séjour, ce document émanant de l'employeur sera exigé. **Cette garantie ne s'applique pas pour les chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.**
  Cette garantie ne s'applique pas également en cas de changement d'emploi.
  Une franchise de 25% reste à votre charge.

- **Mutation professionnelle nécessitant un déménagement** imposée par votre hiérarchie, n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.
  Une franchise de 25% reste à votre charge.
- **Refus de visa par les autorités du pays** sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé
- **Catastrophes naturelles (au sens de la loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 telle que modifiée)** se produisant sur le lieu du séjour, entraînant l'interdiction de séjour sur le site (commune, quartier…) par les autorités locales ou préfectorales pendant tout ou partie de la période figurant au contrat de réservation, et se produisant après la souscription au présent contrat.
- **Maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos descendants

#1490 uid3764 2021-05-07

directs ayant nécessité une **hospitalisation de 3 jours minimum** au moment de l'annulation du voyage.

- **Annulation d'une des personnes vous accompagnant** (Maximum 9 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Si la personne désire effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.

3. EXTENSION FRAIS DE MODIFICATION

En cas de modification des dates de votre séjour suite à un motif énuméré ci-dessus , nous vous remboursons les frais occasionnés par le report des dates du séjour garanti prévus contractuellement aux conditions de vente.
Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement à l'origine de la modification.
Garanties annulation et modification non cumulables

4. FRAIS D'ANNULATION J-15

En cas de souscription de dernière minute (J-15), nous couvrons les frais d'annulation consécutifs aux événements ci-après à l'exclusion de tout autre :
La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de séjour, à concurrence des montants prévus au « Tableau des garanties » ci avant, restés à votre charge et facturés par le prestataire en application des conditions générales de vente, déduction des taxes de transport (par exemple, les taxes aériennes), des primes d'assurances et des frais de dossier, si vous ne pouvez pas partir pour une des raisons suivantes:

- **Maladie grave, accident grave ou décès y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement** à la souscription du contrat de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat .
- **Maladie grave, accident grave ou décès y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement** à la souscription du contrat de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription , de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.

6. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **de maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 3 jours minimum au moment de l'annulation du voyage ;**
- **d'oubli de vaccination ;**
- **La grossesse, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences**
- **Les complications dus à l'état de grossesse survenant après la 26 semaine de grossesse révolue.**
- **De la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de la carte d'identité ou du passeport ;**
- **de maladie ou 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 ;**
- **de grèves et actions des préposés de l'organisateur du voyage et/ou de l'adhérent, et/ou ayant commencé avant la date d'effet du contrat ou pour lesquelles un préavis, rendu public, avait été déposé avant cette date ;**
- **de la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.**

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

7. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

#1490 uid3764 2021-05-07

8. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1/ *Motif médical :* vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre voyage.**
Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).
Pour tout autre motif d'annulation : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

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

10. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical 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 justificatif.

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.
Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil, tous renseignements ou documents qui 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 êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ou l'organisateur,
- En cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

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

Gritchen Tolède et Associés
27 Rue Charles Durand CS70139
18021 Bourges Cedex
France

ARRIVÉE TARDIVE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Arrivée tardive : le jour de la souscription au présent contrat	Arrivée tardive : le jour du départ

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons le remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite de possession tardive **de plus de 24h** de l'hébergement objet de la location ou chambre d'hôtel, en conséquence de l'un des évènements énumérés dans la garantie annulation.
Garantie non cumulable avec la garantie annulation

2. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

#1490 uid3764 2021-05-07

Vous devez :

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

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées de l'organisateur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.
Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

Gritchen Tolède et Associés
27 Rue Charles Durand CS70139
18021 Bourges Cedex
France

FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'interruption de séjour : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Frais d'interruption de séjour : le jour du retour prévu de voyage

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si vous devez interrompre le séjour garanti par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les « prestations hôtelières de plein air » non consommées ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement loué à l'hôtelier par suite à :

- **Maladie grave, accident grave ou décès** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat .
- **Maladie grave, accident grave ou décès** de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription , de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.
- **Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux** ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre des mesures conservatoire nécessaires.
- **Vol dans les locaux professionnels ou privés** à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

- **un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;**
- **une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à 3 jours ;**
- **des épidémies.**

3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

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

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyagiste faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.
Vous devez nous adresser la déclaration de sinistre à :

Gritchen Tolède et Associés
27 Rue Charles Durand CS70139
18021 Bourges Cedex
France

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Véhicule de remplacement : le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Véhicule de remplacement : le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

La garantie « Véhicule de remplacement » s'exerce si vous vous trouvez en difficulté à la suite d'une immobilisation de votre véhicule suite à une panne,

#1490 uid3764 2021-05-07

un accident matériel ou un vol, au cours du séjour garanti.
Si l'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 heures ou que la durée de réparation est supérieure à 8 heures ou que le véhicule volé n'est pas retrouvé dans les 48 heures, nous prenons en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale de 3 jours consécutifs, et dans tous les cas uniquement pendant la durée de l'immobilisation.

Conditions de mise à disposition :
- la catégorie du véhicule de remplacement est de catégorie équivalente au véhicule immobilisé ;
- le véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition ;
- vous devez remplir les conditions requises par les sociétés de location de véhicules ;

CE QUE NOUS EXCLUONS
Outre les exclusions figurant à la rubrique « Quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties ? », nous ne pouvons intervenir ou indemniser si l'immobilisation est consécutive à :

- **des pannes sèches et erreurs de carburant ;**
- **d'une crevaison ;**
- **de la perte, l'oubli, le vol ou le bris des clés à l'exception du bris de clé dans l'anti vol de direction du véhicule ;**
- **des pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de nos services dans le mois précédent l'événement ;**
- **des problèmes et pannes de climatisation ;**
- **des dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule, sauf stipulation contractuelle contraire ;**
- **des conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;**
- **des pannes des systèmes d'alarme non montés en série.**

Notre garantie exclut les remboursements :

- **des frais de carburant ;**
- **des objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le véhicule ;**
- **des frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;**
- **des marchandises et animaux transportés**
- **des frais de réparations et de remorquage des véhicules, les pièces détachées ;**
- **de tous les frais autres que la prise en charge d'un véhicule de remplacement dans les limites prévues au tableau des montants de garantie.**

Notre garantie exclut de la garantie Véhicule de remplacement l'immobilisation des véhicules suivants :

- **les motocyclettes de moins de 125 cm3 ;**
- **les vélomoteurs, cyclomoteurs ;**
- **les remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de plus de 750 kg ;**
- **les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule ;**
- **les voiturettes immatriculées conduites sans permis ;**
- **les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel que auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location ;**
- **les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux.**

OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Objets oubliés : le jour de départ du lieu du séjour	Objets oubliés : 10 jours après le retour au domicile de l'assuré

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons, sur présentation de facture originale d'envoi de l'Objet oublié et dans la limite du plafond figurant au Tableau des Montants de Garanties, les frais d'envoi de l'Objet oublié depuis le lieu de la location jusqu'au Domicile.

La garantie s'applique à un unique Objet oublié par location, étant précisé que ledit Objet oublié devra respecter le poids et les dimensions suivantes :
• **Poids maximal :** inférieur à 10 kilogrammes
• **Dimensions maximales :** la somme de la longueur, largeur et hauteur du colis ne doit pas dépasser 150 centimètres.

En aucun cas, l'Assureur ne peut être tenu responsable :
• **des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour la livraison de l'Objet oublié.**
• **de la casse, perte, dommage ou vol de l'Objet oublié pendant l'acheminement ;**
• **des conséquences résultant de la nature de l'Objet oublié ;**

#1490 uid3764 2021-05-07

• du refus d'autorisation de l'expédition de l'Objet oublié des services douaniers nationaux ou internationaux.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

•Tout objet relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ;

•Tous les objets contenant des explosifs, munitions, gaz, matières inflammables solides et liquides, substances oxydantes, toxiques et/ou infectieuses, produits corrosifs ou radioactifs, piles et batterie au lithium ;

•Tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;

•Les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;

•Les produits stupéfiants ou toute autre substance illicite ;

•Les armes à feu ;

•Les objets qui nécessitent un transport sous température dirigée ;

•Les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;

•Les animaux morts ou vivants ;

•Tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;

•Les billets de banque, les titres négociables, cartes de paiement, et les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux ;

•Pierres précieuses, perles fines, papiers d'identité et tout autre objet de valeur ;

•Les objets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la ventes ;

•Les engins à moteur, les accessoires automobiles, le matériel de jardinage, les objets contenant des liquides, le mobilier ;

•Les appareils ménagers ou informatiques et accessoires, le matériel hi-fi, les instruments de musique.

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'envoi de l'Objet oublié, avec un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Apres avoir contacté votre hébergeur, retrouvé et fait envoyé l'objet oublié, vous devrez nous adresser Votre déclaration, dans les 10 jours ouvrés à compter de l'envoi, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit être accompagnée :

- du numéro de votre contrat
- de la copie du contrat de location,
- et de la facture originale des frais d'envoi

émise par l'organisme de transport sollicité pour la livraison de l'Objet oublié.

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

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

- **Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,**
- **Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,**
- **Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **Le montant des condamnations et leurs conséquences,**
- **L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,**
- **L'état d'imprégnation alcoolique,**
- **Les frais de douane,**
- **La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,**
- **La pratique, à titre professionnel, de tout sport,**
- **La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,**

- **Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,**
- **L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,**
- **Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les épidémies, pandémies, pollutions, catastrophes naturelles, sauf stipulation contraire,**
- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

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

→ Dispositions Générales

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.
Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Gritchen Affinity auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE et dont l'adhésion est facultative.

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

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

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

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

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

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

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

Conséquences de la renonciation:
L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.
En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.
Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

Dispositions communes à l'ensemble des garanties

DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous, l'Assureur
MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 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 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 ».

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance, ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

Blessure
Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente

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

COM
Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

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

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

Domicile
Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis
Guadeloupe; Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et

#1490 uid3764 2021-05-07

Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DROM
Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

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.

Espace Economique Européen (E.E.E)
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

Etranger
Tour pays en dehors de votre pays de domicile.

Europe
Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et 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.

Evénements garantis en assistance
Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Evénements garantis en assurance

- ✓ Annulation
- ✓ Arrivée tardive
- ✓ Interruption de séjour
- ✓ Objet oublié
- ✓ Véhicule de remplacement

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

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

Long-courrier :
Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des pays non listés dans la définition « Moyen-Courrier ».

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

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

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

Membres de la famille
Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Moyen-courrier :
Par « Moyen-courrier », on entend les voyages à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

Nous organisons

#1490 uid3764 2021-05-07

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

Nous prenons en charge
Nous finançons la prestation.

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

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

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

Territorialité
Monde entier.

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?
Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?
La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.
En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.
La garantie « ANNULATION » prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).
Les autres garanties prennent effet le jour de départ prévu et expirent le jour du retour prévu.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE
Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.
Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.
Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

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

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

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

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

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

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT
Les remboursements à l'Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.
Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS
1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le *01.55.98.51.30* ou en écrivant à *medical@mutuaide.fr* pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ✓ Rapatriement ou transport sanitaire
- ✓ Prolongation de séjour
- ✓ Frais hôteliers

#1490 uid3764 2021-05-07

- ✓ Poursuite de séjour
- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Retour anticipé
- ✓ Frais médicaux hors du pays de résidence
- ✓ Transmission de messages urgents

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

MUTUAIDE
SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

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

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

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

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à **GRITCHEN AFFINITY** en écrivant à **sinistre@declare.fr** pour les garanties Assurance
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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à:

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

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

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

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

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

COLLECTE DE DONNEES
L'Assuré reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

• Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

• Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

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

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

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

• En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement

du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

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

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

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

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

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

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

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

• Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

• Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

• L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

- par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

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

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

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée 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, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré 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 événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil).

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- la désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

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 fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**
- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.**

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et

#1490 uid3764 2021-05-07

de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.
de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9