

**NOTICE  
D'INFORMATION  
DG Assurance 0215**

Votre adhésion est constituée de la présente Notice d'Information et de votre Certificat d'Adhésion.

**Contrat Collectif d'assurance à adhésion facultative  
ASSUR TRAVEL CONFORT, SUMMUM, EXCELLENCE N° 3530**



# Assurance Voyages Touristiques Contrat Individuel



## SOMMAIRE

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE	3
LES GARANTIES D'ASSURANCE VOYAGES TOURISTIQUES	3
DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	4
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - ANNULATION	4
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - BAGAGES	6
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR	7
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - RETARD D'AVION	7
LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE	8
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	8
INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	9
SUBROGATION	9
PRESCRIPTION	9
AUTORITE DE CONTROLE	9





## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE

ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier  
 59650 Villeneuve d'Ascq  
 Lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00  
 Tel : 03.20.30.74.12

### LES GARANTIES D'ASSURANCE VOYAGES TOURISTIQUES



#### PLAFOND

#### AVANT LE VOYAGE

##### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL OU DECES (A)

(A) 4 000 € par personne avec un maximum de 50 000 € pour le groupe  
**Sans Franchise**

##### ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES (B)

- Complications de grossesse,
- Préjudices graves au domicile, à la résidence secondaire ou locaux professionnels (dommages excédant 2 500 €),
- Dommages graves au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et à condition, que celui-ci soit nécessaire pour se rendre sur le lieu de séjour
- Licenciement économique,
- Octroi d'un emploi ou stage Pôle Emploi pour l'assuré inscrit au chômage,
- Convocation de l'assuré devant un tribunal, en tant que témoin, juré d'Assises ou en vue de l'adoption d'un enfant,
- Modification de congés par l'employeur
- Refus de visa par les Autorités du pays visité,

**(B) Franchise de 30 €/personne**

##### ANNULATION TOUTES CAUSES (C)

**(C) Franchise de 10% du montant du voyage avec un minimum de 100 € par personne**

#### BAGAGES (D)

##### OBJET PRECIEUX y compris matériel sportif (E)

(D) 1 000 € par personne

(E) 500 €

**Franchise de 25 € par valise**

#### FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

##### REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS TERRESTRES

non utilisés au prorata temporis, en cas de retour prématuré (transport non compris) (F)

(F) 2 500 € par personne avec un maximum de 14 000 € par dossier (remboursement au prorata temporis)

**Franchise de 30 € par personne**

#### RETARD D'AVION

Supérieur à 4 heures de retard au départ de l'avion (G)

(G) 90€ par personne maximum 1000 €/événement

Supérieur à 6 heures de retard au départ de l'avion (H)

(H) 30€ par tranche de 2 heures de retard avec un maximum de 200€ par personne et 1000€ par événement





## ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION



### Nous / l'Assureur :

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94366 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

### Le Souscripteur :

ASSUR TRAVEL - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO  
99 Rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq

### 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.

### Bénéficiaire/Assuré :

Personne physique ou groupe désignés, ci-après, sous le terme « vous », résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

### DROM :

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

### 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.

### Espace Economique Européen :

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.

### Bagages :

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez (y compris le matériel de sport).

### Cas imprévu :

Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'assuré l'empêchant de voyager.

### Domicile :

Votre lieu de résidence principal et habituel dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM.

### Territorialité :

Monde entier.

### Durée du séjour garanti :

La durée maximale du séjour garanti est celle vendue par l'agence de voyages avec un maximum de 90 jours.

### France :

La France Métropolitaine, la Corse.

### 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 / Proche :

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pact, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles. 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.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE



### 1/ ANNULATION

#### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres :

• **MALADIE, ACCIDENT OU DÉCÈS, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage, ou le décès de :**

- > vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants (tout degré) ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- > vos frères, sœurs, 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, famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès, d'une personne sans lien de parenté inscrite en même temps que vous et assurée au titre du présent contrat.

**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 POUR MOTIFS SPECIFIQUES

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

- **Les complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine.**
- **Des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels (dommages excédent 2 500 €) et atteignant :
  - > votre résidence principale ou secondaire,
  - > votre exploitation agricole,
  - > vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale,
- **Des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ, ou sur le lieu de séjour.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat,
- **L'obtention d'un emploi de salarié** ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire



- **Votre convocation pour une adoption d'enfant, ou devant un tribunal en tant que juré d'assises, ou témoin**, 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,
- **La modification de la date de vos congés par votre employeur**. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur avant la date d'achat du voyage.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays. La demande de visa devra en outre, avoir été effectuée après des autorités du pays, au moins un mois avant le départ.

## ANNULATION TOUTES CAUSES

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

**Un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un cas imprévu**, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre forfait. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans le Tableau de Garanties.

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 DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

### Deux étapes :

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

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indiquée 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 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 :

L'assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture acquittée) que vous a remis l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de votre inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Notre questionnaire médical dûment complété par le médecin (même en cas de décès),
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses et autres examens pratiqués. A cet effet, **l'assuré doit libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de la compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé son annulation, soit libéré du secret médical**,
- Tous décomptes de la sécurité sociale (ou de toute autre assurance) relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement d'indemnités journalières,
- Le certificat post-mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,

- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation, En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin conseil de l'Assureur.

Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut, par une expertise amiable sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties désigne un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation.

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.

## LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

**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 :**

- **Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription du présent contrat,**
- **Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,**
- **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 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,**
- **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 contre-indication du vol aérien,**
- **Un traitement esthétique, une cure,**
- **Le suicide de l'assuré, la tentative de suicide de l'assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,**
- **Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,**
- **Les annulations ayant pour origine la non présentation d'un des documents indispensables au voyage,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,**
- **Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure,**
- **La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats, tout effet d'une source de radioactivité,**
- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur qu'elle qu'en soit la cause,**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,**
- **Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.**



## 2/ BAGAGES

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels y compris matériel de sport, 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.

### QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

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

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique «QUELLES SONT LES EXCLUSIONS 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,
- Le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, 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, 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 des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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 - Service Gestion Sinistres - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) 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.

**L'assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants :**

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,
- Le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

**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 fondées à intenter à votre encontre.

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

Vous devez en aviser ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - 49, boulevard de Strasbourg 59 000 Lille, 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.



## 3/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins d'ASSUR TRAVEL ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place (en cas d'hospitalisation, l'indemnisation ne concerne que l'Assuré hospitalisé).

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

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

### 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 :

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;
- Des épidémies ;
- La billetterie de transport ;
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage.

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

Vous devez vous adresser à :

**ASSUR TRAVEL**  
**Service Gestion Sinistres**  
**ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier**  
**59650 Villeneuve d'Ascq**

Tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

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

## 4/ RETARD D'AVION

### OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

### LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- Au retrait temporaire ou définitif d'un avion, de bateau ou de train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage
- Au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- A la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- A tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères.
- La faute intentionnelle ou dolosive de votre part ;
- Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes ;
- L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti ;
- Les grèves.

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

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à ASSUR TRAVEL dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance. L'Assuré ou son représentant doit :

- Faire constater le retard d'avion ou de train par la compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire sur laquelle l'Assuré voyage,
  - Aviser ASSUR TRAVEL par lettre dans les 5 jours ouvrés suivants le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie.
- Sur cette déclaration devront figurer : le nom de l'aéroport ou de la gare, le n° de vol ou de train, jour et heure d'arrivée initialement prévus et jour et heure d'arrivée réels.



## ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSURANCE



### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- L'absence d'aléa,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves\*(\*exception faite de la garantie annulation cas imprévus, en cas de grève dans l'entreprise du tiers avec qui l'assuré a rendez-vous), mouvements populaires, actes de terrorisme,
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- L'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- Tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie (cf liste des pays en rouge, sur le site du ministère des affaires étrangères) ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage,
- Les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

## ARTICLE 8 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS



En cas de difficulté, le Bénéficiaire/Assuré consulte ASSUR TRAVEL en appelant le 03.20.30.74.12 ou en écrivant à [contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr) ou à l'adresse suivante :

ASSUR TRAVEL  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier  
59650 Villeneuve d'Ascq

Si la réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'assuré peut adresser sa réclamation à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE ASSISTANCE 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 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

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.

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 10 – SUBROGATION

Conformément aux dispositions prévues à l'article L121.12 du code des assurances, l'Assureur est subrogé, à concurrence de l'indemnité payée par lui dans les droits et actions que le Bénéficiaire/Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

## ARTICLE 11 – PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

## ARTICLE 11 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.