

**NOTICE  
D'INFORMATION**

**DG Assurance 0720**

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

Contrat d'assurance à adhésion facultative  
**ASSUR TRAVEL N°6210**



# Location Secure Offre SUMMUM

Conditions 2021



**assur-travel**  
Partenaire de votre mobilité

Mutuaide



# SOMMAIRE

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE	3
LES GARANTIES D'ASSURANCE LOCATION SECURE	3
DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	4
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE	5
LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES	7
CONDITIONS DE REMBOURSEMENT	8
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	8
COLLECTE DE DONNÉES	8
DROIT ET LANGUES APPLICABLES	9
DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES	9
DEMANDE D'INFORMATION	9
ASSURANCES MULTIPLES	9
SUBROGATION	9
PRESCRIPTION	9
RÉGLEMENT DES LITIGES	9
FAUSSES DÉCLARATIONS	9
AUTORITÉ DE CONTRÔLE	9



## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE D'ASSURANCE



**ASSUR TRAVEL - Service Indemnisation**  
**ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier**  
**59650 Villeneuve d'Ascq**  
**Lundi au vendredi de 09h00 à 12h30 et de 13H30 à 18H00**  
**Tel : 03.20.30.74.12**

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

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- Le motif de votre déclaration.

Dans tous les cas, nous vous invitons à nous adresser une déclaration de sinistre écrite, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué en retour. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

## LES GARANTIES D'ASSURANCE LOCATION SECURE

Annulation / Interruption de séjour	LIMITATIONS
<b>ANNULATION</b>	
Annulations toutes causes	10 000 € par location
Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ y compris en cas de maladie suite à épidémie ou pandémie	Franchise de 10% du montant de la location avec un minimum de 40 € / location
Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température	
<b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b>	
Remboursement des nuitées non utilisées	7 000 € par location Sans Franchise
<b>GARANTIE «ANTI-SURPRISE»</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remboursement des sommes conservées par le propriétaire / bailleur</li> </ul>	10 000 € Sans Franchise
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dont inexistance du bien loué</li> </ul>	2000 € maximum par location Franchise de 10% du montant de la location avec un minimum de 40€ / location

Responsabilité Civile Vie Privée et villégiature moins de 3 mois	PRISE EN CHARGE
Dommages Corporels, Matériels et Immatériels consécutifs	4.500.000 € / sinistre / année d'assurance
Dont :	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages Matériels et Immatériels consécutifs</li> <li>• Pour la responsabilité civile villégiature de moins de 3 mois :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dommages matériels et immatériels consécutifs</li> <li>- Dégradations diverses y compris bris de glace</li> </ul> </li> </ul>	450 000 € / sinistre / année d'assurance
	300 000 € / sinistre
	2 200 € / sinistre
Franchise	75 € / sinistre

## ARTICLE 1 – 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 € - 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

### Le Bailleur :

Propriétaire, agence ou camping

### 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.

### Assuré :

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous » et résidant en Europe, dans les DOM et dans les COM.

Seules 15 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat.

### 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.

### Séjour 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'Assurance, est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

### DOM-ROM ou 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 location.

La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par le bailleur ou l'agence de location, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### Etranger :

Tous 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, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède.

### Evénements garantis en assurance :

Selon les produits souscrits :

- Annulation
- Interruption de séjour
- Garantie « anti-surprise »

### 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.

### Groupe :

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage.

### Location saisonnière :

Location saisonnière contractée par l'Assuré via un organisme de location ou auprès d'un particulier et remplissant les conditions cumulatives suivantes :

- Le local peut être tout type d'hébergement dans un immeuble bâti, y compris les chambres d'hôtes, les caravanes, les camping-cars, les house-boats et les mobil-homes,
- Le local doit être meublé,
- Le local ne doit pas être le logement de fonction de l'Assuré,
- La location doit être consentie pour une durée maximum de 90 jours consécutifs, non renouvelable, pour un séjour de loisir,
- L'Assuré ne doit pas être propriétaire, nu-propriétaire, usufruitier, locataire ou occupant à titre gratuit du local loué
- Le montant maximal de la location doit être de 10 000 € TTC

### Maladie :

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

### Epidémie :

Apparition d'un grand nombre de malades dans un lieu donné suite à une maladie.

### Pandémie :

Propagation mondiale d'une maladie.

### 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.

### 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, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

### Nous organisons :

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à 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.

### Sinistre :

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

### Territorialité :

Monde entier.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE****1/ ANNULATION****ANNULATION TOUTES CAUSES**

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérées ci-après à l'exclusion de tous les autres, **déduction faite de la franchise applicable :**

• **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- > vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, des membres de votre famille, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- > 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,
- > la ou les personnes sans lien de parenté inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat..

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

• **Le refus d'embarquement suite à une prise de température** du Bénéficiaire/Assuré, **à son arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

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

**LE MONTANT DE LA GARANTIE**

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

Nous vous remboursons :

- en cas d'annulation totale de la location : les frais d'annulation facturés selon les conditions générales du bailleur figurant sur le contrat de réservation.
- en cas d'annulation partielle de la location (impossibilité pour certains participants de prendre possession de la location au titre d'un événement garanti au titre du contrat) : l'indemnisation des frais d'acomptes ou d'arrhes et du solde de la réservation seront effectués au prorata du nombre de participants ayant annulé.

**Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

La garantie peut être déclenchée par une partie des participants seulement. Dans ce cas, le remboursement s'effectuera au prorata du nombre de participants ayant annulé.

**DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?**

Deux étapes :

1/ Dès la connaissance de l'évènement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre bailleur.**

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

**Si vous annulez votre location ultérieurement auprès du bailleur, nous vous rembourserons les frais d'annulation effectifs calculés par rapport à la date de l'évènement ayant causé l'annulation. La différence restera à votre charge.**

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

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

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, par tout justificatif apportant la preuve de l'évènement à l'origine de l'annulation.
- en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible),
- et tout autre document nécessaire demandé par l'assureur.

**Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les**

**faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à l'attention de notre médecin conseil avec la mention «confidentiel».**

**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 au bailleur ou que ce dernier conserve,
- La facture de réservation,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le contrat de réservation indiquant les conditions d'annulation,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- et tout autre document nécessaire demandé par l'assureur.

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.

**FRANCHISE**

Franchise de 10% inférieure du montant de la location avec un minimum de 40 euros par location.

**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 épidémies, sauf stipulation contraire dans la garantie, les attentats,**
- > **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,**
- > **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 au bailleur 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.**



## 2/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

Si vous devez interrompre votre location suite à votre retour anticipé par suite de :

- maladie grave, accident grave ou décès vous concernant ou concernant votre ou vos compagnon(s) de voyage ou un membre de votre famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, soeur, beau-frère, belle-soeur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur),
- dommages graves (vol, incendie, explosion, dégâts des eaux ou dommages causés par les forces de la nature) à vos locaux professionnels ou privés et qui nécessitent impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires. Nous vous remboursons, au prorata temporis, les frais de séjours non utilisés (transport non compris)

L'indemnité sera calculée à compter du lendemain de votre départ de la location et proratisée sur la base du prix de la location journalière par personne.

Seules les personnes qui auront dû interrompre leur séjour seront indemnisées.

### CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

- > Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- > Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage,
- > Toute demande de remboursement concernant une prestation non déclarée dans les prix du séjour.

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

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

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

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- Les originaux des factures détaillées du bailleur faisant apparaître les prestations de la location,
- La facture de réservation émise par le bailleur,
- Tout document établissant la cause de l'interruption du séjour (autre qu'une attestation sur l'honneur),
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif,
- L'attestation du bailleur indiquant la date du départ et le nombre de personnes ayant quittés la location,
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

**Sans la communication de ces renseignements, le dossier ne pourra être réglé.**

### FRANCHISE

Sans franchise monétaire.

## 3/ GARANTIE « ANTI-SURPRISE »

Nous vous garantissons le remboursement de toute somme conservée par le propriétaire ou le bailleur de la Location saisonnière, dans la limite du contrat de location, par suite d'un refus d'occupation de la Location saisonnière pour non-conformité substantielle de celle-ci au regard de la description qui en était faite sur l'annonce par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur à partir de laquelle vous avez souscrit le contrat de location. Cette non-conformité doit être constatée au moment de la remise des clés.

Par « **non-conformité substantielle** », on entend :

- Tout défaut important et durable entre la description de la Location saisonnière et sa réalité qui rend impossible le séjour garanti dans des conditions normales d'usage.
- L'absence ou le défaut de fonctionnement des biens, services et équipements attachés à la Location saisonnière et listés dans l'annonce de location. Ces derniers doivent apporter une plus-value à la location et avoir eu un caractère déterminant dans le choix de l'Assuré.

- **L'inexistence du bien loué.** La garantie est plafonnée à 2000 € par location. Pour l'inexistence du bien loué, franchise de 10% du montant de la location avec un minimum de 40€/ location.

Notre garantie intervient uniquement lorsque du fait d'un acte malhonnête ou frauduleux exercé par le bailleur/propriétaire (ou prétendu tel), vous ne pouvez à la fois, ni prendre possession de la location, ni vous faire rembourser des sommes versées et qui ont été débitées sur votre compte, malgré vos démarches dans ce sens, sous réserve que :

- vous disposiez d'un accord de location signé par le propriétaire ou l'apparent mandataire,
- vous portiez plainte pour cet acte malhonnête ou frauduleux auprès des autorités compétentes,
- vous apportiez la preuve du débit de la somme (relevés bancaires et copie certifiée du chèque encaissé fournie par la banque ou copie du mandat, etc.),
- les sommes que vous avez versées n'aient pas été réglées en espèce,
- l'établissement bancaire émetteur du titre de paiement ne vous ait pas remboursé ou soit en cours de procédure de remboursement.

Vous vous engagez à nous informer de tout remboursement partiel ou total de la part de l'organisme de locations saisonnières, du particulier bailleur ou de tout autre organisme bancaire ou d'assurance, en indemnisation du même dommage en cours d'instruction de votre dossier sinistre ou postérieurement au versement de l'indemnité.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous vous remboursons, sur justificatifs, les sommes versées ou dues par vous au propriétaire, et conservé par ce dernier, dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garantie.

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

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

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

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- L'original de la facture initiale acquittée délivrée par l'organisme de locations saisonnières ou par le particulier bailleur,
- La copie de l'annonce décrivant la Location saisonnière,
- Tout document permettant de supposer la non-conformité substantielle,
- L'accord de location signée par le propriétaire ou l'apparent mandataire,
- Le récépissé de votre dépôt de plainte dans les meilleurs délais, et au plus tard dans les 8 jours de son dépôt en cas d'inexistence du bien loué ou d'acte frauduleux,
- La preuve du débit de la somme (relevés bancaires et copie certifiée du chèque encaissé fournie par la banque ou copie du mandat, etc.). Il est rappelé que les sommes réglées en espèce ne pourront en aucun cas être indemnisées,
- Un justificatif de l'établissement bancaire émetteur du titre de paiement attestant qu'aucun remboursement n'a été effectué par leurs soins et qu'aucune procédure de remboursement ne soit en cours.

Vous vous engagez à nous transmettre sur simple demande de notre part tout document supplémentaire que nous jugerions utile pour instruire le dossier.

### CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

- > Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- > Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur la facture de réservation dont le montant a été déclaré lors de la souscription du contrat d'assurance, et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du bailleur),
- > Toute réservation, acompte, arrhes ou règlement effectués après que vous ayez été informé(e) par l'organisme de locations saisonnières ou du particulier bailleur d'une suspicion de fraude,
- > Toutes réservations concernant les annonces de locations dont le contenu révélait manifestement que le bénéficiaire des arrhes (ou des acomptes versés) n'avait aucun droit ni aucune autorisation nécessaire pour publier cette annonce,

- > Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre location,
- > Les arrhes ou acomptes non remboursés par le propriétaire en raison d'un manquement de votre part aux règles établies avec le propriétaire et énoncées dans le contrat de location,
- > Toute demande de remboursement relative aux frais de transport, y compris de carburant, engagés par vous pour vous rendre à la location de vacances,
- > L'annulation de votre séjour du fait du propriétaire avant votre départ s'il vous a remboursé les sommes versées conformément à votre contrat de location dans un délai de 30 jours suivant la notification de l'Annulation.

## ARTICLE 3 – LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- > Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- > Toute somme réglée en espèce,
- > Les pertes indirectes, perte de chance, perte de clientèle, pénalités contractuelles,
- > Les locations consenties entre personnes ayant un lien de parenté à un quelconque degré,
- > La prise en charge des sommes nécessaires à la réservation d'une nouvelle Location saisonnière, ainsi que les frais de déplacement pour s'y rendre,
- > Les locations saisonnières pour lesquelles aucun contrat de réservation écrit n'a été rédigé et signé entre l'assuré et le propriétaire ou l'organisme de location,

- > Le non-respect par l'assuré du nombre d'occupants déclarés lors de la réservation de la location saisonnière,
- > L'annulation du séjour du fait de l'assuré pour convenance personnelle,
- > 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, sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- > 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.



## ARTICLE 4 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

L'indemnisation à l'Assuré peut être ne sera effectuée que sur présentation des factures originales acquittées et de tous les justificatifs demandés.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**ASSUR TRAVEL**  
**Service Indemnisation**  
**Zone d'Activité Actiburo – 99, rue Parmentier**  
**59650 VILLENEUVE D'ASCQ**

## ARTICLE 5 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à ASSUR TRAVEL en écrivant à [qualiteclients@assur-travel.fr](mailto:qualiteclients@assur-travel.fr) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- > Annulation
- > Frais d'interruption de séjour
- > Garantie « Anti-surprise »
- > Responsabilité civile vie privée

Pour les garanties : Annulation, Interruption de séjour et Anti-surprise, si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**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**

En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**TOKIO MARINE HCC**  
**6-8, boulevard Hausmann - 75009 PARIS**  
**Tél : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87**  
**Ou [reclamations@tmhcc.com](mailto:reclamations@tmhcc.com)**

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 le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'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.

## ARTICLE 6 – COLLECTE DE DONNÉES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses 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](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

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

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).



## ARTICLE 7 - DROIT ET LANGUES APPLICABLES

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

## ARTICLE 8 - DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES

Si le Souscripteur souscrit, au cours la même période d'assurance du présent contrat un ou plusieurs autres contrats d'assurance pour des risques identiques, le Souscripteur doit le déclarer à l'Assureur, sous peine des sanctions prévues par le Code des Assurances, à savoir, la nullité du contrat ou une réduction des indemnités.

## ARTICLE 9 - DEMANDE D'INFORMATION

Il est convenu qu'à tout moment, l'Assureur se réserve le droit de demander au Souscripteur, toute information permettant d'apprécier sa juste valeur, l'évolution du risque lié au contrat.

## ARTICLE 10 - ASSURANCES MULTIPLES

En aucun cas, un Assuré ne peut être couvert par plus d'une adhésion au présent contrat même si celui-ci a réglé plusieurs fois des cotisations. Si cela était, l'Assureur est limité en tout état de cause aux garanties et plafonds de garanties correspondant à une adhésion au présent contrat.

## ARTICLE 11 – SUBROGATION

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

## ARTICLE 12 – PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## ARTICLE 13 – 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 du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## ARTICLE 14 – FAUSSES DÉCLARATIONS

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

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

## ARTICLE 15 – AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

