

Hotline :

+33 (0)3 28 04 69 85

ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO

99 Rue Parmentier

59650 Villeneuve d'Ascq

Tél. +33 (0)3 20 34 67 48

Fax +33 (0)3 20 64 29 17

contact@assur-travel.fr

Conditions 2024

Location Secure Contrat Individuel

La garantie des locations saisonnières en France et à l'étranger.



assur-travel
Partenaire de votre mobilité

ASSUR TRAVEL,

Spécialiste de l'assurance mobilité internationale vous propose son offre LOCATION SECURE.

Pour qui cette offre ?

Ce produit s'adresse à toutes les personnes :

- Qui entreprennent une location de moins de 90 jours en France et à l'étranger.
- Qui souhaitent partir seules, ou en famille ou entre amis et qui recherchent des garanties adaptées pour couvrir tous les aléas avant et pendant leur séjour.

Pourquoi cette offre ?

Vous vous apprêtez à verser des arrhes pour la location d'une villa en bord de mer, d'un mobil-home, d'un emplacement dans un camping, d'un appartement au ski, d'un chalet. Imaginez que vous deviez annuler votre location de vacances et que vous perdiez les arrhes ou la totalité du loyer versé au propriétaire ?

Pire, vous constatez à votre arrivée que la maison de rêve réservée sur internet n'existe pas !

Ou vous avez endommagé le liner de la piscine et le propriétaire vous réclame 2 200 € !

Avec notre assurance location saisonnière, vous réservez vos vacances à l'avance sereinement et vous profitez pleinement de votre location. En cas de problème avant le séjour, vous récupérez les sommes versées. En cas de location frauduleuse ou de non-conformité du bien loué nous vous remboursons votre location !

Si vous êtes un propriétaire : proposer cette assurance à votre locataire. Elle permettra de résoudre les conflits qui surviennent parfois à l'issue d'une location saisonnière.

PRODUIT SUMMUM Location Secure

Si vous louez à l'étranger, nous vous conseillons fortement de souscrire notre offre SUMMUM qui prévoit en plus, une garantie Assistance/frais médicaux spéciale épidémies et pandémies.

Contactez notre Hotline au :

+33 (0) 3 28 04 69 85 ou par mail contact@assur-travel.fr



NOS POINTS FORTS

- Des contrats clairs et complets adaptés à vos besoins et à votre budget
- Avec le PACK COVID de la garantie annulation, vous bénéficiez d'offre adaptée en cas de maladie Covid-19 déclarée d'un des participants
- Vous bénéficiez d'offre adaptée au risque Epidémie
- Délai de gestion des sinistres de 5 jours
- Une assurance toutes causes et anti-surprises pour une totale tranquillité !
- Des formalités d'adhésion en quelques clics.

Pourquoi choisir notre contrat ?

L'offre LOCATION SECURE vous apportera une sécurité avant et pendant votre séjour :

- L'assurance annulation dites «toutes causes» : Vous serez remboursé des arrhes et/ ou de la totalité du loyer versés au propriétaire en cas d'évènement soudain, extérieur, imprévisible, justifié et indépendant de votre volonté, et vous empêchant de vous rendre sur le lieu du séjour (plafond 10 000 €/location).
- Avec l'offre Location Secure SUMMUM vous bénéficiez en plus d'une garantie assistance rapatriement en cas de maladie suite à épidémie, de frais d'hôtel en cas de confinement...
- L'assurance «Anti-surprise» : Elle vous couvre en cas de non-conformité du bien loué et contre la location frauduleuse : remboursement des sommes conservées par le propriétaire (plafond 10 000 €/location).

Par exemple : vous avez loué en famille une villa avec piscine sur la Côte d'Azur et lorsque vous arrivez vous constatez qu'il n'y a pas de piscine : nous vous rembourserons le prix de votre location !

Tarif en Formule CONFORT : par location : 3 % TTC du prix de la location

Vous louez une villa 2 000 €, assurez tous les locataires pour 60 € !



COMMENT ADHÉRER ?



Définitions

BÉNÉFICIAIRES

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », résidant en Europe, dans les DOM, en Nouvelle Calédonie ou en Polynésie Française.

CONDITIONS

Vous devez souscrire à cette assurance Location Secure lors de la réservation de votre location. Un contrat de location devra être établi entre le propriétaire et le locataire et sera matérialisé par le versement des arrhes.

Durée maximum de la location : 90 jours

Montant maximum de location : 10 000 €

EFFETS DES GARANTIES

- Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 90 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage.
- Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de la souscription du contrat d'assurance et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance dans des locaux prévus. L'assurance annulation ne peut pas être souscrite si le barème des frais d'annulation a déjà débuté.

Souscription en ligne

La souscription peut s'effectuer en ligne avec paiement par carte bleue avec remise immédiate des conditions générales.

COTISATIONS

PAIEMENT DES COTISATIONS

Les cotisations sont payables d'avance à la souscription du contrat.



Tarifs en **€uros TTC**
(dont taxe d'assurance 9 %)

| | CONFORT | SUMMUM |
|--------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| PAR LOCATION | 3,00 % du prix de la location TTC | 4,00 % du prix de la location TTC |

Une équipe à votre écoute pour vous conseiller sur les produits :

- par téléphone :
+ 33 (0)3 28 04 69 85

- par mail :
contact@assur-travel.fr



GARANTIES / REMBOURSEMENTS

FORMULES CONFORT ET SUMMUM

LES GARANTIES D'ASSURANCE

Annulation / Interruption / Non Conformité du séjour

LIMITATIONS

ANNULATION

Annulations toutes causes
Annulation pour maladie
Pack Covid

10 000 € par location
Franchise de 10% du montant des frais d'annulation de la location avec un minimum de 40 € / location

FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Remboursement des nuitées non utilisées

7 000 € par location
Sans Franchise

GARANTIE «ANTI-SURPRISE»

- Remboursement des sommes conservées par le propriétaire / bailleur
- Dont inexistance du bien loué

10 000 €
Sans Franchise
2000 € maximum par location
Franchise de 10% du montant de la location avec un minimum de 40€ / location

Responsabilité Civile Vie Privée et villégiature garantie par Tokio Marine HCC

PRISE EN CHARGE

Dommages Corporels, Matériels et Immatériels consécutifs

4.500.000 € / sinistre / année d'assurance

Dont :

- Dommages Matériels et Immatériels consécutifs
- Pour la responsabilité civile villégiature de moins de 3 mois :
 - Dommages matériels et immatériels consécutifs
 - Dégradations diverses y compris bris de glace

450 000 € / sinistre / année d'assurance

300 000 € / sinistre

2 200 € / sinistre

Franchise

75 € / sinistre



FORMULE SUMMUM

LES GARANTIES D'ASSISTANCE

LIMITATIONS

✈️ ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

| | |
|--|---|
| Transport/Rapatriement (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) | Frais réels |
| Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés | Billet retour + frais de taxi |
| Présence hospitalisation | Billet AR et 80 € par nuit (max 10 nuits) |
| Accompagnement des enfants | Billet AR ou hôtesse |
| Chauffeur de remplacement | Billet ou chauffeur |
| Prolongation de séjour | Hôtel 80 € par nuit (max 4 nuits) |
| Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille | Billet retour + frais de taxi |
| Frais hôteliers suite à mise en quarantaine de l'assuré | Frais d'hôtel 80 €/nuit/Max 14 nuits |

🏥 FRAIS MEDICAUX

| | |
|---|-----------|
| Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) | |
| Zone 1 : Moyen-courrier (Europe et Pays méditerranéens) | 300 000 € |
| Zone 2 : Long-courrier (Monde entier hors Europe et Pays méditerranéens) | 500 000 € |
| Urgences dentaires (sans franchise applicable) | 300 € |
| Franchise des frais médicaux | 30 € |
| Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger | |
| Zone 1 : Moyen-courrier (Europe et Pays méditerranéens) | 300 000 € |
| Zone 2 : Long-courrier (Monde entier hors Europe et Pays méditerranéens) | 500 000 € |

👤 ASSISTANCE EN CAS DE DECES

| | |
|---|--|
| Transport de corps | Frais réels |
| Frais de cercueil ou d'urne | 1 500 € |
| Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants | Billet retour + frais de taxi |
| Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille | Billet retour + frais de taxi |
| Reconnaissance de corps et formalités décès | Billet AR et 80 € par nuit (max 2 nuits) |

🗳️ ASSISTANCE VOYAGE

Avant le voyage

| | |
|----------------------------------|---------|
| Information Voyage | |
| Téléconsultation avant le départ | 1 appel |

Pendant le voyage

| | |
|---|--|
| Avance de la caution pénale à l'étranger | 30 000 € |
| Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger | 8 000 € |
| Retour anticipé en cas de sinistre au domicile | Billet retour + frais de taxi |
| Frais de recherche et de secours en mer et en montagne | 10 000 € |
| Secours sur pistes balisées | Frais réels |
| Transmission de messages urgents | |
| Envoi de médicaments | Frais d'envoi |
| Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement | Avance de fonds de 2 300 € |
| Retour impossible | 1 000 € max/personne et max 50 000 €/dossier |
| Frais hôteliers suite à retour impossible | Frais d'hôtel 80 €/personne/Max 14 nuits |
| Prise en charge d'un forfait téléphonique local en cas de maladie suite à épidémie | Jusqu'à 80 € |
| Soutien psychologique suite à mise en quarantaine | 6 entretiens par évènement |
| Valise de secours | 100 € max/personne et 350 € max/famille |

👤 ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

| | |
|--|---|
| Aide ménagère | 15 heures réparties sur 4 semaines |
| Livraison de courses ménagères | 15 jours maximum et 1 livraison par semaine |
| Soutien psychologique suite à rapatriement | 6 entretiens par évènement |

GARANTIES / REMBOURSEMENTS

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE ANNULATION / INTERRUPTION / NON-CONFORMITE DU SÉJOUR

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 d'une franchise indiquée au Tableau des montants de Garanties :**

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, constatés après la souscription du contrat :**

- > 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'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

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.

PACK COVID

- **Maladie grave suite à épidémie ou pandémie constatée 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, 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.

- **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire la gare routière ou portuaire de départ** suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.

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

- **Absence de vaccination contre le Covid 19,** lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

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'événement 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'événement 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'événement 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'événement à l'origine de l'annulation,
- et tout autre document nécessaire demandé par l'assureur.
- 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.

FRANCHISE

Franchise de 10% des frais d'annulation de la location avec un minimum de 40 euros par location.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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, 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.

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,
- > Les épidémies.

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.



GARANTIES / REMBOURSEMENTS

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 nous 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,
- 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.

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,
- > Tes 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.

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.

GARANTIES / REMBOURSEMENTS

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE

A) ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

RAPATRIEMENT MEDICAL

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

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés. 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.

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

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l'événement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

RAPATRIEMENT DES ENFANTS MINEURS

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous.

Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Nous organisons et prenons également en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) de cet accompagnateur à concurrence de **80 € TTC** par jour et par événement, pendant 2 jours maximum.

Les titres de transport des enfants restent à votre charge.

VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur le lieu de l'événement et votre rapatriement ne peut être envisagé avant 2 jours. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine pour se rendre à votre chevet, et ce, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

Les frais de restauration restent à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Prolongation de séjour ».

REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX (ETRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti.

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou à une 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. 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 ci-dessous, déduction faite d'une franchise

dont le montant est indiqué au tableau des garanties et sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de refus de prise en charge de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement. 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'à un maximum de :

- **300 000 € TTC** maximum par personne pour la zone 1
 - **500.000 € TTC** maximum par personne pour la zone 2
- avec une franchise de 30 € TTC dans tous les cas.

Zone 1 : Moyen-courrier : Europe occidentale : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San Marin, Suède, Suisse et pays méditerranéens (Tunisie, Maroc, Algérie)

Zone 2 : Long-courrier : Monde entier hors Europe occidentale et Pays méditerranéens. Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **300 € TTC** maximum par personne, sans application de franchise.

Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires d'urgence.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté,
- En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques,
- **La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.**

AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (Etranger uniquement)

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 oeuvre 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 les remboursements à Mutuaide Assistance 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 la charge de Mutuaide Assistance, 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 communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de refus de prise en charge 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 droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.

GARANTIES / REMBOURSEMENTS

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 refus de prise en charge 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.

Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

PROLONGATION DE SEJOUR

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par jour, pendant 4 jours maximum. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».

RETOUR ANTICIPE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'un de ces événements survenus dans votre pays de domicile :

- hospitalisation grave et imprévue ou décès d'un membre de votre famille,
- hospitalisation grave et imprévue ou décès de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé (mineur ou majeur) resté au domicile,
- hospitalisation grave et imprévue ou décès de votre remplaçant professionnel,
- inondation, incendie, cambriolage survenus à votre domicile, rendant votre présence indispensable

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté certifié de décès, déclaration de sinistre, procès verbal de plainte etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

Pour que cette prestation puisse être mise en œuvre, la désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage,

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez normalement dû engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

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.

ENVOI DE PROTHESE A L'ETRANGER

Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, une prothèse indispensable à la poursuite de votre voyage, dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, est endommagée ou défectueuse. Sous réserve qu'elle soit introuvable sur place, nous recherchons, organisons et prenons en charge l'acheminement d'une prothèse de remplacement ou des pièces permettant la remise en état de la prothèse, jusqu'au lieu de votre séjour. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et à la législation nationale de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation.

B) ASSISTANCE EN CAS DE DECES

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

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'assuré.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, à concurrence de **1 500 € TTC**.

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

FORMALITES DECES

Si l'assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de voyage, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion de ligne en classe tourisme ou en train en 1^{ère} classe de cette personne depuis votre pays d'origine jusqu'au lieu du décès.

Nous prenons en charge également les frais d'hébergement (**hors frais de restauration**) à hauteur de **80 € TTC** par nuit, et pendant 2 nuits maximum. **Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

C) ASSISTANCE VOYAGE

INFORMATIONS PRATIQUES

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

MUTUAIDE ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

Informations « voyage »

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...),
- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas...),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture...)
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...)

Informations « santé »

- Numéros de téléphone d'urgence,
- Vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- Associations spécialisées,
- Centres de cure,
- Centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- Etablissements spécialisés,
- Précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités.

Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale, de favoriser une auto-médication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens.

Si telle était votre demande, nous vous inviterions à consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

TELECONSULTATION AVANT LE 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, Décalages 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 d'épidémie ou de pandémie.

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.

GARANTIES / REMBOURSEMENTS

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.

ASSISTANCE DEFENSE (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération suite à un accident de la circulation dont vous seriez l'auteur.

- Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de **30.000 € TTC**. Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

- Nous prenons en charge à concurrence de **8.000 € TTC** les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

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

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.

RECHERCHE PRESTATAIRE

Lors de votre déplacement garanti, votre domicile est devenu vulnérable suite à une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires. Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et prenons en charge le coût d'une intervention à concurrence de **80 € TTC**.

HEBERGEMENT TEMPORAIRE

Votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, suite à une inondation, un incendie ou un cambriolage. Nous organisons votre hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, autre) et prenons en charge ces frais à concurrence de **50 € TTC** par nuit (y compris le petit-déjeuner) et par personne, pendant 2 nuits maximum.

TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (Uniquement à l'étranger)

Lors de votre déplacement garanti, vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENTS (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus ou volés. Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de **2.300 € TTC**, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE. Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

PAPIERS OFFICIELS (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés. Du lundi au samedi, de 9h00 à 18h00 (heures françaises), sauf les dimanches et jours fériés, sur simple appel vers notre service Informations, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...). Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

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

FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Nous prenons en charge, à hauteur de **10.000 € TTC** par événement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

Les frais de recherche dans le désert sont exclus de nos garanties. La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.

SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident sans limitation de montant. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement avant la fin du séjour, de la station même.

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.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE

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 SUITE A MISE EN QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie d'épidémie ou une 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 psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

VALISE DE SECOURS

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

AIDE MENAGERE

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

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une 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 psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du bénéficiaire,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),
- 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 EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 90ème jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire 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 et ses conséquences,
- 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 des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- 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'absence d'aléa.
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies, pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles.
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, 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,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut 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.

GARANTIES / REMBOURSEMENTS

DESCRIPTION DES GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE ET VILLÉGIATURE

DÉFINITIONS

Acte de terrorisme ou de sabotage

Toute opération organisée dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques, religieuses ou sociales et exécutée individuellement ou par un groupe en vue d'attenter à l'intégrité des personnes ou d'endommager ou détruire des biens.

Année d'assurance

La période comprise entre deux échéances principales de cotisation.

- Si la date d'effet du contrat est distincte de la date d'échéance principale, la première année d'assurance est la période comprise entre la date d'effet et la première date d'échéance principale
- Si le contrat expire ou cesse entre deux échéances principales, la dernière année d'assurance est la période comprise entre la dernière date d'échéance principale et la date d'expiration ou de cessation du contrat.

Assuré

L'Assuré est : de Nationalité européenne, hors Suisse.

Dommage corporel

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

Dommage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

Dommage immatériel consécutif

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

Fait dommageable

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

Faute inexcusable

Faute d'une gravité exceptionnelle dérivant d'un acte ou d'une omission volontaire, dont l'auteur devait avoir conscience du danger, commise en l'absence de toute cause justificative, ne revêtant pas d'élément intentionnel.

Un élément intentionnel / une faute intentionnelle résulte de la volonté délibérée de nuire à autrui.

Franchise absolue

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur.

La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

Notion Territoriale de la France

Il s'agit de la France Métropolitaine.

Pollution accidentelle

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

Réclamation

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

Responsabilité civile

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

Sinistre

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré, les membres de sa famille tels que définis au Contrat, ainsi que les ascendants et les descendants des membres de la famille.

Entre également sous cette définition, les personnes assumant à titre occasionnel et gratuit la garde des enfants de l'assuré ou celle de ses animaux et les employés au service de l'assuré.

Véhicule terrestre à moteur

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

Vie privée

L'exercice de toute activité autre que celles qui sont attachées à l'exécution d'un contrat de Travail, de Services ou de Prestations, et qui relèvent de « la sphère privée » notamment les activités domestiques, personnelles et de loisirs.

OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux Tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel. Toutefois, le trajet aller/retour entre le domicile et le lieu de travail est couvert.

La garantie est étendue :

- aux dommages provenant de l'intoxication et de l'empoisonnement causés par les produits alimentaires ou boissons servis par la personne assurée.
- aux dommages subis par les personnes employées à son service personnel domestique par l'Assuré, résultant de la faute inexcusable au sens des articles 452 et 452.3 du code de la Sécurité Sociale Français.

Pour la garantie Responsabilité civile vie privée/villégiature moins de 3 mois, la garantie intervient en complément du contrat Responsabilité civile vie privée/ Habitation de l'Assuré. A défaut de contrat, la garantie n'intervient qu'après extinction de la caution et ce, quelle que soit la cause du dommage.

CE QUE NOUS EXCLUONS ?

- les cotisations supplémentaires prévues aux articles L 242.7. et L 412.3. du code de la sécurité sociale ou par un texte équivalent s'il s'agit d'un régime français de protection sociale spécifique.
- tout accident du travail ou maladie professionnelle lie au non respect des dispositions du code du travail prévues aux articles L 122-45 a à L 122-45-3 (discriminations), L 122-46 a à L 122-54 (harcèlement) et L 123-1 a à L 123-7 (égalité professionnelle entre les femmes et les hommes).

Défense

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées ci-dessous.

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur. La garantie est engagée lorsque les dommages et intérêts réclamés excèdent le montant de la franchise.

L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire).

La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction.

Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommages correspondants.

Si le montant de dommages et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

GARANTIES / REMBOURSEMENTS

TERRITORIALITÉ

Les garanties du présent contrat produisent leurs effets, dans le monde entier, au cours de la vie Privée de l'Assuré pendant toute la durée de sa villégiature de moins de 3 mois.

MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date.

• Dommages Corporels, Matériels et Immatériels consécutifs : 4 500 000 euros par sinistre et par année d'assurance, dont :

1 - Faute inexcusable (Employés au service de l'adhérent assuré) : 300 000 euros par victime et par année d'assurance. Franchise de 75 euros par sinistre.

2 - Dommages Matériels et Immatériels consécutifs : 450 000 euros par sinistre et par année d'assurance. Franchise de 75 euros par sinistre.

3 - Pour la garantie Responsabilité civile vie privée/villégiature moins de 3 mois, la garantie intervient en complément du contrat Responsabilité civile vie privée/Habitation de l'Assuré. A défaut de contrat, la garantie n'intervient qu'après extinction de la caution et ce quelle que soit la cause du dommage.

Dans tous les cas, l'Assuré devra nous communiquer un justificatif de son Assureur précisant le détail et le montant de l'indemnisation versée par l'Assureur. En l'absence de contrat, l'Assuré devra écrire à son Assureur pour obtenir un courrier de refus de prise en charge.

Montants garantie en Responsabilité civile vie privée/Villégiature moins de 3 mois :

> avec un maximum en Incendie, Explosion et Dégâts des Eaux : 300 000 euros en cas d'occupation temporaire de biens (moins de 3 mois) « en villégiature ». Franchise de 75 € par sinistre,

> avec un maximum de 2 200 €, en cas de dégradations diverses et de Bris de glaces. Franchise 75 € par sinistre,

• Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives,

• Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives :

> Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause.

EXCLUSIONS

• Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.

• Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles (sauf mention contraire) visées par la loi 82-600 du 13 juillet 1982 modifiée,

• Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,

• Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,

• Les dommages rendus inévitables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du code civil),

• L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.

• Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :

- par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,

- par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,

- par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radioisotope).

• Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.

• Les dommages causés directement ou indirectement par les polluants organiques persistants suivants : aldrine, chlordane, dichlorodiphényltrichloroéthane (ddt), dioxines, dieldrine, endrine, furanes, heptachlore, hexachlorobenzène, mirex, polychlorobiphényles, (pcb) toxaphène, le formaldéhyde, le méthyltertiobutyléther (mtbe).

• Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements,

• Les dommages résultant de l'exercice d'une activité professionnelle quelconque ou de fonctions accomplies dans le cadre de mandats électifs,

• Les conséquences de tous les sinistres matériels et corporels subis par l'Assuré,

• Les dommages de pollution, ainsi que les troubles anormaux de voisinage (nuisances),

• Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211 1 du code des Assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte),

• Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant. Il est toutefois convenu que l'occupation temporaire de locaux, d'une durée inférieure à 3 mois consécutifs est garantie. Cette disposition vise par exemple l'occupation de locaux de « villégiature » par l'Assuré,

• Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente,

• Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt,

• Il est convenu que les biens dont l'Assuré a la garde, l'usage ou le dépôt pour une durée temporaire de 3 mois consécutifs sont garantis,

• Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,

• Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale,

• Les conséquences de la pratique de la chasse y compris les dommages causés par les chiens en action de chasse,

• Les dommages causés par les animaux autres que domestiques,

• Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).

• Les conséquences :

- de l'organisation et de la participation à des compétitions sportives,

- de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive,

- de la pratique de sports aériens ou nautiques,

- de la pratique de tous sports nécessitant l'usage d'engins mécaniques à moteur, que ce soit en qualité de pilote ou de passager. Par pratique d'un sport, il faut entendre les entraînements, les essais, ainsi que la participation aux épreuves sportives ou compétitions,

- de la pratique de sports présentant des caractéristiques dangereuses tels que : l'alpinisme, la varappe, la plongée sous-marine sauf en apnée à moins de 50 mètres, la spéléologie, le skeleton, le saut à ski, le bobsleigh, le saut à l'élastique, le rafting, le canyoning, le jet-ski, le kite-surf ainsi que les sports suivants lorsqu'ils sont pratiqués horspistes : le ski, le ski de fond, la luge et le snowboard.

• Les dommages immatériels non consécutifs ou consécutifs à des dommages corporels ou matériels non garantis,

• Les « exemplary damages » et les « punitive damages »,

• Les dommages résultant de l'exercice d'une activité professionnelle ou de fonctions accomplies dans le cadre de mandats électifs.

Voir Conditions générales pour les dispositions complémentaires et exclusions.

ASSUR-TRAVEL, partenaire de votre mobilité.

Animé par des professionnels de l'assurance, ASSUR-TRAVEL, courtier grossiste, est spécialisé dans la conception et la gestion de programmes d'assurance liés à la mobilité internationale.

Partenaire de la Caisse des Français de l'Étranger, ASSUR-TRAVEL compte plus de 12.000 clients expatriés dans le monde entier. Chaque mois 100 nouveaux expatriés choisissent nos contrats santé.

De nombreuses entreprises, PME ou groupes internationaux font confiance à ASSUR-TRAVEL.

Fort de cette confiance ASSUR-TRAVEL a étendu sa gamme de contrats aux étudiants, aux étrangers séjournant temporairement en France et dans le monde entier, ainsi qu'aux séjours professionnels et/ou de loisirs de courtes durées. ASSUR-TRAVEL assure aujourd'hui les voyages de plus de 2.000.000 personnes par an.

ASSUR-TRAVEL s'est associée avec les acteurs majeurs de la mobilité internationale :



MUTUAIDE

Filiale à 100% de GROUPAMA SA, des interventions dans plus de 165 pays dans le monde. 45 millions d'assistés potentiels.



TOKIO MARINE HCC

Filiale de Tokio and Nichido Fire Insurance Co.Limited, est la plus importante et la plus ancienne société d'Assurance Non Vie au Japon dans le domaine des risques Entreprises, Maritimes et transport.

CONTACTEZ NOTRE SERVICE COMMERCIAL

Pour des renseignements complémentaires :

Par téléphone au +33 (0)3 28 04 69 85 de 9 heures à 18 heures.

contact@assur-travel.fr

Pour faire une demande de devis en ligne ou souscrire sur notre site : www.assur-travel.fr



assur-travel
Partenaire de votre mobilité

ASSUR-TRAVEL - Courtier Grossiste en assurances - N° ORIAS 07030650 - www.orias.fr

Siège social : ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ - France - Tél: 03 20 34 67 48 - Fax: 03 20 64 29 17

SAS au capital de 100.000 € - RCS LILLE 451 947 378

Entreprise régie par le Code des assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 place de Budapest CS92459 - 75436 Paris cedex 09

Souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile et Garantie financière AMLIN INSURANCE SE N°2021MGARC001-10022

Conformément aux dispositions de l'article L.520-1-II b du code des assurances, Assur-travel exerce comme courtier en assurances.

La liste des compagnies d'assurance avec lesquelles nous travaillons est à votre disposition sur simple demande.

Service réclamation : ASSUR TRAVEL- Service Réclamation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ - Tél: 03 20 34 67 48

Délais de traitement des réclamations : sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Si notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de l'Assurance :

par courrier simple à : LA MEDIATION de L'ASSURANCE - POLE PLANETE CSCA - TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09

ou par email à le.mediateur@mediation-assurance.org ou à partir du site : <https://www.mediation-assurance.org/>