

**NOTICE  
D'INFORMATION**

**DG Assurance 0620**

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

Contrat Collectif d'assurance à adhésion facultative  
**CONFORT (INDIV) N°7403**



# Assurance Voyages Touristiques Contrat Individuel



**assur-travel**  
Partenaire de votre mobilité

Mutuaide



# SOMMAIRE

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE	3
LES GARANTIES D'ASSURANCE VOYAGES TOURISTIQUES	3
DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	4
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - ANNULATION	5
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - BAGAGES	7
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR	8
DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE - RETARD D'AVION	8
LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE	9
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	9
COLLECTE DES DONNÉES	10
DROIT ET LANGUES APPLICABLES	11
DÉCLARATIONS DES AUTRES ASSURANCES	11
DEMANDE D'INFORMATION	11
ASSURANCES MULTIPLES	11
SUBROGATION	11
PRESCRIPTION	11
AUTORITE DE CONTROLE	11

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE



**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**

## LES GARANTIES D'ASSURANCE VOYAGES TOURISTIQUES



## LIMITATIONS

## AVANT LE VOYAGE

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

(A) 7.000 € par personne avec un maximum de 32.000 € par dossier  
**Sans Franchise**

**ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES (B)**

- Complications de grossesse,
- Préjudices graves au domicile, à la résidence secondaire ou locaux professionnels (dommages excédant 2.500 €),
- Dommages graves au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et à condition, que celui-ci soit nécessaire pour se rendre sur le lieu de séjour
- Licenciement économique,
- Octroi d'un emploi ou stage Pôle Emploi pour l'assuré inscrit au chômage,
- Convocation de l'assuré devant un tribunal, en tant que témoin, juré d'Assises ou en vue de l'adoption d'un enfant,
- Modification de congés par l'employeur
- Refus de visa par les Autorités du pays visité

**(B) Franchise de 30 €/personne**

**ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES + PACK COVID, dont (C)**

- Annulation pour maladie, y compris maladie grave, suite à épidémie ou pandémie,
- Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, la gare routière ou portuaire de départ ou suite à prise de température,
- Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19

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

## BAGAGES

**PERTE, VOL OU DÉTÉRIORATION DE BAGAGES (D)**

dont objet précieux y compris matériel sportif (E)

(D) 1.000 € par personne

(E) 500 € par personne

**Franchise de 25 € par valise**

## FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

**REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS TERRESTRES**

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

(F) 2.500 € par personne avec un maximum de 14.000 € par dossier (remboursement au prorata temporis)

**Franchise de 30 € par personne**

## RETARD D'AVION

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

(G) 90€ par personne maximum 400 € par évènement

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

(H) 30€ par tranche de 2 heures de retard avec un maximum de 200€ par personne et 400 € / évènement

## 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

**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.

**Bagages :**

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

**Bénéficiaire/Assuré :**

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

**Cas imprévu :**

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

**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.

**Domicile :**

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

**DROM :**

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

**Déplacement garanti :**

Voyage organisé par l'Assuré à but privé ou professionnel et pour lequel vous avez adhéré au contrat avec la formule correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur les factures délivrées, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Effet de la garantie annulation**

- Formule Confort/Summum : La garantie Annulation prend effet uniquement après l'adhésion de l'Assuré au présent contrat. **Elle peut être souscrite au plus tard 48h (jours ouvrés) après l'achat des premières prestations du séjour conformément aux informations indiquées sur le Bulletin d'Adhésion.** Elle expire au moment du départ c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le Voyageur, ou en cas d'utilisation d'un moyen de transport personnel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.

- Formule Excellence : La garantie Annulation prend effet uniquement pour les séjours réservés après l'adhésion de l'Assuré au présent contrat et prend fin à la date d'échéance de l'année de couverture. Elle expire au moment du départ du voyage en cours c'est-à-dire dès l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par le Voyageur, ou en cas d'utilisation d'un moyen de transport personnel, dès son arrivée sur le lieu du séjour.

**Effet des autres garanties**

La durée de validité des autres garanties correspond aux dates de séjour indiquées sur le Bulletin d'Adhésion avec une maximum de 90 jours consécutifs.

**Epidémie :**

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

**Espace Economique Européen :**

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

**France :**

La France Métropolitaine, la Corse.

**Hospitalisation :**

Le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier nécessitant un séjour minimal de 24 heures consécutives ou le fait de subir une anesthésie avec intervention chirurgicale.

**Maladie :**

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

**Maladie grave :**

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

**Maximum par événement :**

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

**Membres de la famille / Proche :**

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

**Nullité :**

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

**Pandémie :**

Propagation mondiale d'une maladie.

**Quarantaine :**

Isolément 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.

**Territorialité :**

Monde entier.

## ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE



## 1/ ANNULATION

## ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

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

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

- > vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, des membres de votre famille (jusqu'au 2e degré, par alliance inclus), 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 personne sans lien de parenté inscrite en même temps que vous et assurée au titre du présent contrat (2 personnes maximum).

**Si l'Assuré souhaite partir sans elle, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui lui auraient été versées en cas d'annulation, sous réserve que le dossier sinistre Annulation ait été lui-même accepté par l'Assureur.**

L'annulation pour le décès d'un proche parent ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois précédant le départ.

## ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES

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

- **Les complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine.**
- **Des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels (dommages excèdent 2 500 €) et atteignant :
  - > votre résidence principale ou secondaire,
  - > votre exploitation agricole,
  - > vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale,
- **Des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ, ou sur le lieu de séjour.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat,
- **L'obtention d'un emploi de salarié** ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant, ou devant un tribunal en tant que juré d'assises, ou témoin**, pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,
- **La modification de la date de vos congés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur avant la date d'achat du voyage.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays. La demande de visa devra en outre, avoir été effectuée après des autorités du pays, au moins un mois avant le départ.

## ANNULATION TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

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

## PACK COVID

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

- **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 (jusqu'au 2e degré, par alliance inclus), 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 personne sans lien de parenté inscrite en même temps que vous et assurée au titre du présent contrat (2 personnes maximum).

• **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.

**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, 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 du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

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

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

## DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

## Deux étapes :

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

**Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

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

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

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

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

**En l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.**

- Et tout autre document nécessaire.

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

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

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

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

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

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

**LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE**

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à 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 :**

- Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations et la date de souscription du présent contrat,
- Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La contre-indication du vol aérien,
- Un traitement esthétique, une cure,
- Le suicide de l'assuré, la tentative de suicide de l'assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,
- Les annulations ayant pour origine la non présentation d'un des documents indispensables au voyage,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- Les épidémies sauf stipulation contraire dans la garantie, la pollution, les grèves, les cas de force majeure,
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats, les grèves, tout effet d'une source de radioactivité,
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur qu'elle qu'en soit la cause,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- Un acte de négligence de votre part,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.

## 2/ BAGAGES

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels y compris matériel de sport, emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

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

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts pour un maximum de 250 €/dossier à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

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

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

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

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à : ASSUR TRAVEL - Service Indemnisation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

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

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

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

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

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

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

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

Vous devez en aviser Assur Travel - Service Indemnisation - Parc ACTIBURO 99 rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - > soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - > soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

### 3/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

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

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

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

**Cette indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement effectué par l'Assisteur.**

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- La billetterie de transport ;
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage.

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

Vous devez vous adresser à :

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

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

### 4/ RETARD D'AVION

#### OBJET DE LA GARANTIE

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

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

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

#### LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

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

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

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



**ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS GENERALES DE L'ASSURANCE****Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

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

**ARTICLE 4 - TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

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

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

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
126 RUE DE LA PIAZZA - CS 20010  
93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

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**

## ARTICLE 5 – COLLECTE DE DONNEES

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 délégués, 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 le concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

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

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

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

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

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

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

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

ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 RUE DE LA PIAZZA - CS 20010 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 6 - 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 7 - DÉCLARATIONS 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 8 - 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 9 - 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 10 - SUBROGATION

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

## ARTICLE 11 - PRESCRIPTION

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

## ARTICLE 12 - AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) - 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris cedex 09



Mutuaide