

# Salaün

La Boutique  
des Groupes

*Voyager en groupe et sur mesure*



**Assurance annulation, bagages  
et interruption de séjour**



MUTUAIDE N°3891

**SARRUT**  
Assurances // Partenaire  
de confiance

Mutuaide

  
assur-travel



le terme “vous”, résidant en France, en Europe, dans les DROM et en Polynésie Française et voyageant par l’intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

**NOUS, L’ASSUREUR : MUTUAIDE ASSISTANCE**, 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX, SA au capital de 12.558.240 € entièrement versé - Entreprise régie par le Code des Assurances - sous le contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution (ACPR) située au 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Créteil.

**ACCIDENT** : altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime lui interdisant de quitter son domicile et constaté par une autorité médicale compétente.

**AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l’Assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l’Assuré.

**CODE DES ASSURANCES** : recueil des textes législatifs qui régissent le contrat d’assurance.

**CONJOINT** : l’époux ou l’épouse de l’Assuré, non séparé(e) de corps légalement, le concubin ou toute personne ayant signé un PACS avec l’Assuré et vivant sous le même toit que celui-ci.

**DÉCHÉANCE** : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non-respect par le preneur d’assurance, par l’Assuré ou par le Bénéficiaire.

**DOMICILE** : votre lieu de résidence principal et habituel, en Europe, dans les DROM, en Polynésie Française et en Suisse. L’adresse fiscale est considérée comme l’adresse du domicile en cas de litige.

**DROM** : les départements français d’Outre-Mer à savoir la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, la Réunion et Mayotte.

**DURÉE DES GARANTIES :**

- La garantie “Annulation” prend effet le jour de votre souscription au contrat d’assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l’organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**EFFETS DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ** : effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l’indisponibilité de vos effets personnels.

**ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE** : les garanties sont applicables dans le monde entier.

**EUROPE** : on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie et îles, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**FRAIS DE DOSSIER** : frais correspondant à l’indemnisation du travail effectué par l’agence de voyages ou le tour opérateur. Ces frais sont systématiquement à la charge du client, ils ne sont pas remboursables par la compagnie d’Assurance.

**FRANCE** : la France Métropolitaine, la Corse, les Principautés d’Andorre et de Monaco.

**FRANCHISE** : somme fixée forfaitairement au contrat et restant à la charge de l’Assuré en cas d’indemnisation survenant à la suite d’un Sinistre. La franchise peut également être exprimée en heure, en jour ou en pourcentage.

Dans ce cas, la garantie concernée est acquise à l'expiration du délai fixé ou au-delà du pourcentage fixé.

**GESTIONNAIRE DES ASSURANCES** : la gestion des garanties assurances est confiée à ASSUR TRAVEL SAS - Société de courtage d'assurances au capital de 100.000 €, dont le siège social est situé 99, rue Parmentier - Zone d'activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq, immatriculée au registre du commerce et des sociétés 451 947 378 RCS Lille.

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

**GUERRE CIVILE** : opposition armée de deux ou plusieurs parties appartenant à un même État dont les opposants sont d'ethnie, de confession ou d'idéologie différente. Sont notamment assimilés à la guerre civile : une rébellion armée, une révolution, une sédition, une insurrection, un coup d'état, les conséquences d'une loi martiale, de fermetures de frontière commandées par un gouvernement ou par des autorités locales. Il appartient à la Compagnie de faire la preuve que le sinistre résulte de l'un de ces faits de guerre civile.

**GUERRE ÉTRANGÈRE** : opposition armée, déclarée ou non, d'un état envers un autre état. Sont aussi considérés comme guerre étrangère une invasion, un état de siège. Si un accident a lieu, il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

**HOSPITALISATION** : le fait de recevoir des soins dans un établissement hospitalier nécessitant un séjour minimal de 24 heures consécutives.

Est considéré comme établissement hospitalier : un hôpital ou une clinique habilitée à pratiquer des actes et des traitements auprès des personnes malades ou accidentées, possédant les autorisations administratives locales autorisant ces pratiques ainsi que le personnel nécessaire.

**MALADIE** : altération soudaine et imprévisible de la santé, nécessitant des soins médicaux ou la prescription de médicaments et interdisant à l'Assuré de quitter son domicile. Cet état pathologique devra avoir été constaté par une autorité médicale compétente.

#### **MEMBRES DE LA FAMILLE :**

- Au second degré : votre conjoint de droit ou de fait, votre père, votre mère, votre grand-père, votre grand-mère, vos enfants et petits-enfants, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- Au troisième degré : les membres de la famille du second degré ainsi que les oncles, tantes, neveux et nièces.

**OBJETS DE VALEUR** : équipements et matériels sportifs, bijoux, objets façonnés avec du matériel précieux, pierres précieuses, perles, montres, fourrures, matériels photographiques, cinématographiques, informatiques ou téléphoniques portables, d'enregistrement ou de production de son ou d'image ainsi que leurs accessoires.

**SINISTRE** : événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

**VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien due au temps, à l'usage du bien ou à ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

## **1. LA GARANTIE ANNULATION**

### **OBJET DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet dès adhésion de l'Assuré au présent contrat. 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 individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

L'Assureur indemnisera l'Assuré du dédit qu'il devra verser ou des arrhes qu'il

devra abandonner à l'Agence de voyages auprès de laquelle il a souscrit le voyage, en cas d'annulation de son engagement avant le départ (à l'exclusion des frais de dossier, de visa et des primes d'assurance).

#### **La garantie s'exerce si l'empêchement du départ est occasionné par :**

Une maladie, un accident, une hospitalisation ou le décès (y compris rechute ou aggravation de maladie ou accident antérieur à l'achat du voyage, étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) :

- De l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de la personne qui lui est liée par un pacs,
- Des membres de sa famille jusqu'au 3<sup>ème</sup> degré,
- De la personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
- De la personne chargée de la garde des enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous le toit de l'Assuré,
- De la personne voyageant avec l'Assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage. Cette disposition n'est valable que si l'Assuré reste seul pour voyager.

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 versées en cas d'annulation, sous réserve que le dossier sinistre Annulation ait été lui-même accepté par l'Assureur.

**NB : Pour les oncles, tantes, neveux et nièces, l'hospitalisation doit être d'au moins 5 jours consécutifs.**

**L'annulation pour le décès d'un proche parent, jusqu'au 3<sup>ème</sup> degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois précédant le départ.**

#### **Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :**

- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation d'au moins 4 jours,
- Préjudice grave nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires, et consécutif à un vol, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50 % :
  - Sa résidence principale ou secondaire,
  - Ses locaux professionnels,
  - Son exploitation agricole.
- Licenciement économique de l'Assuré, de son conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée avant l'achat du voyage,
- Octroi d'un emploi ou d'un stage rémunéré pour l'Assuré participant au voyage (à l'exclusion du renouvellement ou de la prolongation d'un contrat ou d'un stage), inscrit au chômage, à condition que la date de début de l'embauche ou du stage coïncide avec la période de séjour.

#### **Franchise : 30 € /personne**

- Modification ou suppression des congés de l'Assuré, préalablement acceptés avant l'achat du voyage par son employeur. Cette garantie bénéficie aux salariés à l'exclusion des membres d'une profession libérale, et des représentants légaux d'entreprise (franchise 20 % du montant total du voyage avec un minimum de 50 €/ dossier),
- Vol des papiers d'identité du bénéficiaire, indispensables à son voyage, dans les 48h précédant son départ, sous réserve que les démarches pour le renouvellement ait été effectuées immédiatement. (franchise 20% du montant total du voyage avec un minimum de 50€/ dossier)).

**Les plafonds d'indemnisation sont indiqués dans le tableau des garanties.**

## **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) remis par l'organisateur du voyage,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage,
- L'original du questionnaire médical dûment complété par le médecin,
- 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 ou autres examens pratiqués. A cet effet, vous devez libérer votre 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 votre annulation, soit libéré du secret médical,
- Le certificat post mortem, en cas d'annulation pour décès,
- 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,
- Les factures acquittées (billets d'avion, etc.),
- Le certificat ou l'attestation d'assurance (ou sa photocopie lisible),
- Tout autre document que l'Assureur juge nécessaire pour instruire du dossier.

En cas d'accident grave, il appartient à l'Assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins.

L'Assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin contrôleur 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.

## **LES EXCLUSIONS**

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

- **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,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,**
- **La grossesse sauf complications imprévisibles, et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, leur préparation et leurs conséquences,**
- **L'oubli de vaccination,**
- **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,**
- **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,
- L'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement,
- 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,
- 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,
- Un traitement esthétique, une cure,
- Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats,
- La contre-indication du vol aérien.

## 2. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

### OBJET DE LA GARANTIE

Nous garantissons vos bagages, objets et effets personnels emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

- Vol, vol caractérisé,
- Disparition, destruction totale ou partielle,
- Perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport ou de voyage.

### CALCUL DE L'INDEMNITÉ "DOMMAGES AUX BAGAGES"

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

### LIMITES DE L'INDEMNITÉ "DOMMAGES AUX BAGAGES"

Indemnisation en valeur de remplacement, par bénéficiaire et par sinistre, déduction faite de la vétusté, dans la limite de 500 € TTC par personne.

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 du remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

**Franchise : 50 €/bagage**

**Les plafonds d'indemnisation sont indiqués dans le tableau des garanties.**

### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**L'Assuré ou son représentant doit :**

- En cas de vol, saisir le jour même les autorités locales compétentes en déposant une plainte,
- Effectuer le jour même une déclaration de perte, vol, détérioration totale ou partielle (préciser les dégâts) auprès de la compagnie de transport en charge de l'acheminement des Bagages,
- Aviser le Centre de gestion par lettre, dans les 5 jours ouvrés suivant le retour à son Domicile en cas de vol. Passé ce délai, l'Assureur se

réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie.

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.**

## **VOL CARACTÉRISÉ DES OBJETS DE VALEUR**

Indemnisation en valeur de remplacement, par Bénéficiaire, déduction faite de la vétusté, à hauteur de 300 €.

- Les objets de valeur 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, perles, bijoux, montres, ainsi que de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, est garanti **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.
- Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les 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.

## **RECOURS**

**Notre garantie venant en complément d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'Assuré de mener à bien le recours auprès de la Compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.**

L'Assuré est tenu de prendre, avant tout, les mesures de nature à restreindre le dommage et de le faire constater par les autorités compétentes.

Les bagages détériorés en cours de voyage, ou non rendus par l'entreprise de transport, devront faire l'objet d'un certificat d'irrégularité et d'un procès-verbal établis par l'entreprise de transport avant d'être acceptés par l'Assuré. Si celui-ci ne découvre les dommages qu'après la livraison, il devra sommer, dans les trois jours, ladite entreprise d'établir constat et procès-verbal : en cas de refus de constat, l'Assuré doit notifier sa protestation dans les trois jours.

En outre, en cas de vol commis dans un véhicule automobile, un procès verbal des effractions relevées, sera établi par les autorités de police et devra être communiqué à l'Assureur.

Si les objets perdus ou volés sont récupérés en tout ou partie avant le paiement de l'indemnité, l'Assuré devra en reprendre possession et l'Assureur ne sera tenu qu'au paiement des pertes définitives et éventuellement des détériorations subies. Si les objets sont récupérés après paiement de l'indemnité, l'Assuré aura la faculté d'en reprendre possession moyennant remboursement de l'indemnité sous déduction des détériorations éventuellement subies à condition d'en faire la demande dans le délai d'un mois à dater du jour où il aura été avisé de la récupération. Dans les deux cas, l'Assuré aura droit au remboursement par l'Assureur, des frais qu'il aura raisonnablement engagés en vue de la récupération desdits objets.

## **LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE BAGAGE**

- **Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,**

- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.),
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange, le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée 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 ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons des représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le vol des objets précieux, perles, bijoux et montres lorsqu'ils n'ont pas été, placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.),
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des objets suivants : prothèses, appareillages de toutes natures, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, les articles de sport, 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,
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance 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,
- Les événements survenus en dehors des dates de réservation,
- Les frais de douane,
- 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,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du Bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- 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 le Bénéficiaire,

- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- La responsabilité de l'Assureur 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,
- Une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des catastrophes naturelles, des actes de terrorisme,
- Votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou des voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Tous sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité des garanties et notamment en dehors des dates du voyage,
- La négligence de l'Assuré.

### **3. LA GARANTIE INTERRUPTION DE SÉJOUR**

#### **OBJET DE LA GARANTIE**

Si l'Assuré doit interrompre son séjour, la garantie prévoit le remboursement de son séjour au prorata temporis, à concurrence des montants figurant au "TABLEAU DES GARANTIES" pour l'un des motifs suivants :

- son rapatriement médical ou celui d'un membre de sa famille ou de son compagnon de voyage,
- son retour anticipé par suite de :
  - Maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de la Compagnie d'Assistance) ou décès d'un membre de sa famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, oncle, tante, neveu, nièce, tuteur),
  - Dommages graves (nécessitant impérativement sa présence) et atteignant sa résidence principale ou secondaire, ses locaux professionnels.

**Cette garantie ne s'applique pas à la billetterie de transport.**

**L'indemnité sera calculée à partir du lendemain de la date du rapatriement.**

#### **LIMITATION DE GARANTIE**

**La garantie ne pourra en aucun excéder le montant le montant du voyage avec un maximum de 15 000 € par personne et 50 000 € par groupe.**

#### **OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR LA GARANTIE INTERRUPTION DE SÉJOUR**

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à l'Agence de voyage dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**Votre dossier devra comporter les documents suivants :**

- La facture d'achat du voyage qui précisera le montant de la billetterie et le montant des prestations terrestres ou de l'activité,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause du retour anticipé,

- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteur confirmant la date du retour anticipé et son motif,
- Tout autre document que l'Assuré juge nécessaire à l'instruction du dossier.

Ces documents et toutes les informations fournies par l'Assuré permettront de justifier le dommage subi et d'évaluer le montant de l'indemnisation due. En cas d'absence de justificatifs ou si les justificatifs fournis ne prouvent pas la matérialité du dommage subi, l'Assureur est en droit de refuser la demande de remboursement de l'Assuré.

## **EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES D'INTERRUPTION DE SÉJOUR**

Outre les exclusions générales, ne sont jamais garantis :

- Les interruptions de séjour ou d'activité ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage, catastrophes naturelles, manifestation quelconque de la radioactivité,
- Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place).

## **EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES**

- La guerre civile ou étrangère, les attentats, les émeutes, les grèves, les mouvements populaires,
- La manipulation d'armes,
- 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,
- L'absence d'aléa,
- 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 (pays qui sont en zone rouge sur le site du ministère des affaires étrangères) de la garantie 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.

## CHAMPS D'APPLICATION

### CALCUL DE L'INDEMNITÉ

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des cocontractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

### SANCTIONS APPLICABLES

#### EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION INTENTIONNELLE

**Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.**

## CADRE JURIDIQUE

### PRESCRIPTION

**Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage.**

**La cotisation d'assurance correspondante n'est pas remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.**

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

**Toutefois, ce délai ne court :**

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

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

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

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

**Il est rappelé que :**

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en jus-

tice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

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

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

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

### **Le délai de prescription peut être interrompu également par :**

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

## **RÈGLEMENT DES LITIGES**

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du Bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des Assurances.

## **SUBROGATION**

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du Bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

## **TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS**

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre des garanties d'assurance de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en écrivant à [qualiteclients@assur-travel.fr](mailto:qualiteclients@assur-travel.fr)

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

**MUTUAIDE**  
**Service Assurance**  
**TSA 20296**

**94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX**

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

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

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

## **COLLECTE DE DONNÉES**

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données person-

nelles 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 d'assurance (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 des contrats et de ses garanties, à 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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, 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 offres de services.
- Les données à caractère personnel 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 vos données à caractère personnel après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Il peut exercer ses droits en s'adressant au correspondant à la Protection des données - MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY-SUR-MARNE Cedex.

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 - 8/14, avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-sur-Marne.**

Après en avoir fait la demande auprès de MUTUAIDE et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de porter plainte auprès de CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

## **AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

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.

# À LIRE ABSOLUMENT

## OBLIGATIONS EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE

**Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant l'un de vos proches, et qui est susceptible d'empêcher immédiatement votre départ à la date prévue.**

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à ASSUR TRAVEL et à l'agence de voyages dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

**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.**

**Adresser votre dossier "Indemnisation" à**



**assur-travel**

**99, rue Parmentier, Zone d'Activité Actiburo**

**59650 VILLENEUVE D'ASCQ**

**Tél. 03 20 30 74 12**

**contact.gestion@assur-travel.fr**

**ADRESSER VOTRE DOSSIER « sinistre BAGAGES »  
à votre agence de voyages**

ASSUR TRAVEL - Courtier Grossiste en Assurances – N°ORIAS 07030650 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr)  
Membre fondateur du Syndicat PLANETE COURTIER

Collège grossiste, Syndicat National des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance

**Siège social : 99, rue Parmentier Zone d'Activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq**

Tél. 03 20 34 67 48 - Fax 03 20 64 29 17 – [contact@assur-travel.fr](mailto:contact@assur-travel.fr)

SAS au capital de 100 000 Euros - 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 - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

Service réclamation : 99 ,rue Parmentier - Zone d'Activité Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq

Si notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le Médiateur de  
l'Assurance par courrier simple à : LA MÉDIATION de L'ASSURANCE  
POLE PLANETE CSCA - TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09  
ou par email à [le-mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le-mediateur@mediation-assurance.org)  
ou à partir du site : <https://www.mediation-assurance.org/>