



CONTRAT MUTUAIDE N°3896
Annulation individuelle, Pack Annulation Covid,
Bagages, Interruption de séjour,
Responsabilité civile vie privée (contrat Tokio Marine HCC N°35 806 460),
Fermeture d'aéroport suite à catastrophes naturelles,
Départ manqué



OPTION 1 : SOUSCRIPTION INDIVIDUELLE TOUT OU UNE PARTIE DU GROUPE

1. ANNULATION INDIVIDUELLE uniquement en cas de :

- Maladie, accident de l'Assuré et des membres de sa famille jusqu'au 2nd degré (y compris rechute ou aggravation)
- Décès de l'Assuré et des membres de sa famille jusqu'au 3^{ème} degré
- Complications de grossesse
- Maladies psychiques, nerveuses ou mentales avec hospitalisation de plus de 4 jours
- Contre-indication et suite de vaccination
- Licenciement économique, y compris pour l'ascendant du 1^{er} degré
- Octroi d'un emploi ou d'un stage Pôle Emploi pour l'Assuré inscrit au chômage
- Modification ou suppression des congés de l'Assuré par l'employeur
- Préjudices graves au domicile de l'Assuré, dans les 48 heures précédant le départ
- Dommages graves au véhicule de l'Assuré, dans les 48 heures précédant le départ
- Convocation à un examen de rattrapage
- Convocation devant un tribunal en tant que juré d'assises, expert ou en vue de l'adoption d'un enfant
- Vol des papiers d'identité de l'Assuré, indispensables au voyage
- Refus de visa touristique par les autorités du pays visité
- Convocation à la journée Défense et Citoyenneté

Franchise

Limitation de garantie

9 500 €/personne
40 000 €/dossier
et 200 000 €/groupe

Néant

2. PACK ANNULATION COVID

- Annulation pour maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou de 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

Franchise Covid

Limitation de garantie

10% du montant du sinistre
avec un minimum de 20 €/personne
et un maximum 80 €/personne

3. ANNULATION CAS IMPRÉVUS

- Est couvert, tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date de départ.,
- Attentat ou catastrophes naturelles survenant dans les 30 jours précédant le départ, dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour

Franchise Annulation cas imprévus

Limitation de garantie

9 500 €/personne
40 000 €/dossier
et 200 000 €/groupe

10% du montant du sinistre
avec un minimum de 20 €/personne
et un maximum 80 €/personne

4. BAGAGES

- En cas de détérioration, destruction, perte ou vol
- Dont objets de valeur
- Indemnité de retard de livraison à l'aéroport de destination

Franchise

Limitation de garantie

800 €/personne
et maximum 10 000 €/dossier
400 €
240 €/personne
38 € /Bagages

5. INTERRUPTION DE SÉJOUR

Suite à rapatriement de l'Assuré ou retour anticipé, organisé par l'Assisteur (remboursement au prorata temporis)

Franchise

Limitation de garantie

1 500 €/personne, 40 000 €/dossier
et 200 000 €/groupe
Néant

6. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

Dommages corporels, matériels et immatériels
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs

Franchise

Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives.
Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives

Limitation de garantie

4 500 000 €/sinistre
450 000 €/sinistre
75 € /sinistre

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

7. FERMETURE D'AÉROPORT SUITE À CATASTROPHES NATURELLES

- Frais de séjour

- Préacheminement
 - Frais de liaison
- Franchise relative**

Limitation de garantie
80 € /personne /jour Max 5 jours
Franchise : 24 heures
100 € /personne
100 € /personne
20 € /sinistre

8. DÉPART MANQUÉ

Y compris :

- En cas d'accident avec dommages matériels au véhicule pour se rendre sur le lieu de départ
- En cas de retard du moyen de transport pour acheminer les clients

Limitation de garantie

800 € /personne
40 000 € /dossier
et 200 000 € /groupe

QUELQUES CONSEILS

Les présentes garanties s'appliquent pour des voyages d'une durée maximale de 90 jours.

- Le délai maximum autorisé par l'Assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.
- N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyages et auprès de l'Assureur, dès la constatation par une autorité médicale compétente, de votre impossibilité de voyager (maladie ou accident) et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.
- Pour un dossier "sinistre bagages", il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par la compagnie aérienne et un dépôt de plainte en cas de vol.
- En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.

LES DÉFINITIONS CI-APRÈS SONT APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES, SAUF DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES PROPRES À CHACUNE D'ENTRE ELLES

VOUS, L'ASSURÉ : personne physique ou groupe désigné, ci-après, sous le terme "vous", résidant en Europe, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie Française et voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent Contrat.

NOUS, L'ASSUREUR : MUTUAIDE ASSISTANCE, 126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 NOISY-LE-GRAND , 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.

La garantie Responsabilité civile vie privée est assurée par la compagnie d'Assurance TOKIO MARINE HCC. TOKIO MARINE HCC est le nom commercial de TOKIO MARINE EUROPE S.A., société membre du Groupe TOKIO MARINE HCC. TOKIO MARINE EUROPE S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le N° B221975, son siège social est situé au 33, rue Sainte Zithe - L2763 - Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. TOKIO MARINE EUROPE S.A. (succursale en France) 36, rue de Châteaudun - CS 30099 - 75441 Paris Cedex 09, est enregistrée au RCS de Paris sous le N° B 843 295 221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du Code des Assurances.

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie TOKIO MARINE EUROPE S.A. est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II - L1840 Luxembourg - Grand Duché de Luxembourg.

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.

ACCIDENT CORPOREL GRAVE : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine habilité et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

ATTENTAT : tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ou dans lequel vous vous rendez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur. Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

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.

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

CATASTROPHES NATURELLES : intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz-de-marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

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 Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie Française. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.

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.

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

ÉPIDÉMIE : incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

FERMETURE D'AÉROPORT : fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou de destination empêchant l'Assuré de partir ou de revenir dans son pays de domicile dans le cadre de son voyage pour une durée supérieure à 24 heures consécutives.

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.

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

EUROPE : par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

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.

FRANCHISE RELATIVE : la compagnie prend en charge le dossier si le montant de l'indemnité est supérieur au montant fixé de la franchise (20 €) ; si le remboursement auquel peut prétendre l'Assuré est inférieur à 20 €, aucun remboursement ne sera effectué.

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.

LIEU DE SÉJOUR : l'endroit où est hébergé l'Assuré.

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.

MALADIE GRAVE : 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 un docteur en médecine habilité et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre ou mise en quarantaine.

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, 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.

PANDÉMIE : épidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

QUARANTAINE : isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.

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. ANNULATION

OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur indemniserà 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 taxes d'aéroport).

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

- Une maladie, un accident (y compris rechute ou aggravation de maladie ou accident antérieur à l'achat du voyage) :
 - 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 2^{ème} degré,

- de la personne voyageant avec l'Assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage,
 - 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, sous réserve que son nom soit mentionné sur le bulletin d'adhésion,
 - du remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné sur le bulletin d'inscription au voyage.
- Décès :
- des membres de la famille jusqu'au 3^{ème} degré,
 - de la personne voyageant avec l'Assuré, sans lien de parenté, pour autant qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage,
 - 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, sous réserve que son nom soit mentionné sur le bulletin d'adhésion,
 - du remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné sur le bulletin d'inscription au voyage.

Nous garantissons aussi les frais d'annulation pour :

- Complications imprévisibles de grossesse à condition que l'Assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois lors de l'inscription au voyage,
- Maladies psychiques, mentales ou nerveuses avec hospitalisation de plus de 4 jours,
- Contre-indication de vaccination et suite de vaccination,
- Licenciement économique de l'Assuré, de son conjoint ou des ascendants directs au 1^{er} degré à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de l'inscription au voyage,
- Octroi d'un emploi (sauf travail intérimaire, contrat à durée déterminée, travail saisonnier, renouvellement ou prolongation d'un contrat), ou d'un stage PÔLE EMPLOI pour l'Assuré participant au voyage, inscrit au chômage, à condition que la date de début de l'embauche ou du stage coïncide avec la période de séjour,
- Modification 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,
- Préjudice grave dans les 48 heures qui précèdent le départ nécessitant impérativement la présence de l'Assuré le jour du départ prévu 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,
- Dommages graves au véhicule de l'Assuré, dans les 48 heures qui précèdent le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour se rendre sur son lieu de séjour,
- Convocation à un examen de rattrapage dû à un échec scolaire et/ou universitaire de l'Assuré participant au voyage (uniquement si l'examen de rattrapage est prévu pendant les dates du voyage),
- Convocation devant un tribunal en qualité d'expert, juré d'assises ou dans le cadre d'une procédure d'adoption,
- Vol des papiers d'identité, dans les 8 jours ouvrés qui précèdent le départ et rendant impossible le départ,
- Refus de visa par les autorités du pays visité sous réserve que la demande ait été faite au moins un mois avant la date de départ et qu'aucune demande déposée au préalable n'ait été refusée par ces mêmes autorités,
- Convocation à la journée Défense et Citoyenneté.

Si du fait du désistement, d'une ou plusieurs personne(s), pour un motif garanti, un Assuré sans lien de parenté figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage, désire annuler, nous prendrons en charge ses frais d'annulation.

Cette disposition n'est valable que si cette personne reste seule pour voyager.

Toutefois, si un Assuré reste seul pour voyager et se voit majoré du tarif chambre individuelle, ce surcoût sera pris en charge par l'Assureur.

- Dans ces deux cas, les frais de désistement ou les frais de chambre particulière seront pris en charge uniquement dans la mesure où le dossier d'annulation est lui-même accepté par la Compagnie d'Assurance et que l'ensemble des participants au voyage ait souscrit l'assurance.

La maladie, l'accident ou leur aggravation ou tout événement à l'origine du désistement devra être survenu après la date d'inscription au voyage.

L'annulation pour le décès d'un membre de la famille, jusqu'au 3^{ème} degré, ne sera prise en compte que si le décès a eu lieu dans le mois qui précède le départ.

Franchise : Néant

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 9 500 € par personne avec un maximum de 40 000 € par dossier et 200 000 € par groupe.

2. PACK ANNULATION COVID

La garantie est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**
 - l'Assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants (tout degré), son tuteur ou toute personne vivant habituellement sous son toit,
 - ses frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de ses ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
 - son remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
 - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant son voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, ses enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous son toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.
- **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 l'Assuré voyage. (un justificatif émis par la compagnie de transport ayant refusé l'embarquement à l'Assuré, 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 l'Assuré n'est plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination lui permettant de voyager,
 - ou qu'il ne peut pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

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

3. ANNULATION CAS IMPRÉVUS

Nous garantissons également les frais d'annulation pour :

- Tout événement aléatoire, soudain, imprévisible à la réservation, dûment établi et vérifiable, indépendant de la volonté de l'Assuré, l'empêchant de voyager et survenu entre la date de souscription de la convention d'assurance et la date de départ.
- Attentat ou catastrophes naturelles survenant dans les 30 jours précédant le départ, dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour.

Franchise Annulation cas imprévus : 10% du montant du sinistre avec un minimum de 20 €/personne et un maximum de 80 €/personne

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le montant du prix du voyage ne pourra en aucun cas dépasser 9 500 € par personne avec un maximum de 40 000 € par dossier et 200 000 € par groupe.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE POUR TOUTES LES GARANTIES ANNULATION, Y COMPRIS ANNULATION CAS IMPRÉVUS

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 nous transmettre les pièces nécessaires, rédigées par le corps médical. Pour mémoire, le secret médical n'existe pas entre le médecin et son patient, vous pouvez disposer de votre dossier médical à votre convenance, sauf exceptions,
- 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 le dossier,
- 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).

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

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 :

- 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,
- 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,

- La pollution, les grèves, les cas de force majeure, les catastrophes naturelles (sauf catastrophe naturelle à moins de 30 jours du départ, dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour),
- La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats (sauf attentat à moins de 30 jours du départ, dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour), tout effet d'une source de radioactivité,
- La contre-indication du vol aérien.

4. 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 800 € TTC par personne maximum 10 000 € par dossier.

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 : 38 € par bagage

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 50% du montant de la garantie "Domage aux bagages", soit au maximum 400 €/personne.

- 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.

RETARD DE LIVRAISON

La garantie prévoit le remboursement, à l'Aller, des achats d'effets de première nécessité ainsi que les vêtements et articles de toilette strictement nécessaires effectués par l'Assuré, lorsque ses Bagages, dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de l'entreprise de transport sur laquelle il voyage, arriveraient après l'heure d'arrivée de l'Assuré, à l'aéroport de destination à concurrence de 240 €/personne pour un retard de livraison de bagages de plus de 48 heures.

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 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,
- 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.

5. INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

OBJET DE LA GARANTIE

Il vous sera versé une indemnité proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés, sur la base du prix total de votre voyage, si vous devez interrompre votre voyage pour l'un des motifs suivants :

- Votre rapatriement médical ou celui d'un membre de votre famille ou de votre compagnon de voyage,
- Votre 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 votre famille,
- Dommages graves à votre domicile ou à vos locaux professionnels qui nécessitent impérativement votre présence.

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

LIMITATION DE LA GARANTIE

Le remboursement ne pourra en aucun cas excéder le montant de votre voyage avec un maximum de 1 500 € par personne et 40 000 € par dossier et 200 000 € par groupe.

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

Franchise : Néant

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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 voyages 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,
- 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.

6. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE – LA GARANTIE EST PORTÉE PAR LE CONTRAT DE TOKIO MARINE HCC N° 35 806 460

GARANTIE RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE	PLAFOND
<ul style="list-style-type: none"> • Dommages corporels, matériels et immatériels Dont Dommages matériels et immatériels Consécutifs, avec une franchise absolue de 75 €/sinistre • Défense devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives. Défense des intérêts civils devant les juridictions répressives 	<p>4 500 000 € par sinistre 450 000 € par sinistre</p> <p>Frais à la charge de l'Assureur, sauf dépassement du plafond de garantie en cause</p>

DÉFINITIONS

Assurés

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », les personnes domiciliées en France Continentale ou Département d'Outre-Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

Domicile

Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

Dommage corporel

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

Dommege matériel

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

Dommege immatériel consécutif

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

Fait dommegeable

Fait qui constitue la cause génératrice du dommege.

Franchise absolue

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

Pollution accidentelle

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

Réclamation

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

Responsabilité civile

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

Sinistre

Tout dommege ou ensemble de dommege causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommegeable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommegeable est celui qui constitue la cause génératrice du dommege.

Un ensemble de faits dommegeables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommegeable unique.

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

Véhicule terrestre à moteur

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

OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommege corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

DÉFENSE

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

En cas d'action mettant en cause une responsabilité relevant des garanties du contrat, l'Assureur défend l'Assuré dans toute procédure concernant également les intérêts de l'Assureur. La garantie est engagée lorsque les dommege et intérêts réclamés exc dent le montant de la franchise. L'Assureur dirige la défense de l'Assuré en ce qui concerne les intérêts civils. Il a la faculté d'exercer les voies de recours lorsque l'intérêt pénal de l'Assuré n'est pas ou n'est plus en cause (avec l'accord de l'Assuré dans le cas contraire). La prise de direction de la défense de l'Assuré ne vaut pas renonciation pour l'Assureur à se prévaloir de toute exception de garantie dont il n'a pas connaissance au moment de cette prise de direction. Les frais de défense sont à la charge de l'Assureur, sans imputation sur le montant de garantie des dommege correspondants. Si le montant de dommege et intérêts dépasse le plafond de garantie correspondant, l'Assureur prend en charge les frais de défense au prorata du montant de garantie par rapport au montant de l'indemnité due au tiers lésé.

LES EXCLUSIONS

Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré,
- Les dommege causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires,

les actes de terrorisme, attentats ou sabotages,

- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes,
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil),
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré,
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
 - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
 - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
 - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb,
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements,
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
 - les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
 - les dommages de pollution.
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des Assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte),
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant,
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente,
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt,
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage,
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale,
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'Assurance et résultant de la pratique de la chasse,
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques,
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux),
- Les conséquences :
 - de l'organisation de compétitions sportives,
 - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive,
 - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.

PÉRIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des Assurances).

MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE

TSA 20296 - 94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

7. FERMETURE D'AÉROPORT SUITE À CATASTROPHES NATURELLES

OBJET DE LA GARANTIE

Si, par suite d'une fermeture d'aéroport résultant des conséquences d'une catastrophe naturelle, les Assurés se retrouvent dans l'impossibilité totale de revenir dans leur pays d'origine ou ne peuvent voyager suite à l'annulation de leur vol, l'Assureur prendra en charge, soit :

- **Au Retour, le remboursement des frais de séjour** au-delà de la date de retour prévue pour cause de fermeture de l'aéroport suite à une décision des autorités compétentes, à la condition que cette fermeture ait été inconnue au moment du départ, pour un montant maximum de 80 € TTC par personne et par jour à partir du deuxième jour (**franchise de 24 heures**) pour un maximum de 5 jours consécutifs remboursés uniquement sur présentation des justificatifs au retour pour les prestations d'hébergement, de nourriture ainsi que pour les produits de première nécessité,
- **A l'Aller, le remboursement total ou partiel** en fonction du barème de pénalité du montant du préacheminement, si le voyage est annulé ou reporté pour cause de fermeture d'aéroport suite à une catastrophe naturelle et si aucune modalité de remboursement n'est prévue dans ce cas par le prestataire du préacheminement avec un maximum de 100 € TTC par personne,
- **Au Retour, le remboursement des frais de liaison** en cas de retour en France dans un aéroport différent de celui prévu initialement pour le séjour sur présentation d'un justificatif pour un montant maximum de 100 € TTC par personne.

La Compagnie n'effectuera aucun remboursement pour tout dossier inférieur à 20 € TTC par personne.

Dans tous les cas, l'Assureur aura impérativement besoin des éléments suivants pour constituer le dossier :

- **Le numéro d'identification de l'Assuré et le N° du contrat,**
- **Une copie du bulletin d'inscription au Voyage,**
- **Les justificatifs des frais d'hébergement, de nourriture et d'achats effets de première nécessité,**
- **La facture du préacheminement indiquant l'impossibilité de remboursement partiel ou total de la prestation,**
- **Le justificatif des frais de liaison de l'aéroport d'arrivée (en cas de détournement de l'avion sur un aéroport différent de celui prévu initialement).**

Définition d'une catastrophe naturelle : Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz-de-marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Définition d'une fermeture d'aéroport : Fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou de destination empêchant l'Assuré de partir ou de revenir dans son pays de domicile dans le cadre de son voyage pour une durée supérieure à 24 heures consécutives.

8. DÉPART MANQUÉ

OBJET DE LA GARANTIE

Si vous manquez votre moyen de transport (avion, train, ferry, car) au départ de votre voyage aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier moyen de transport disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

LIMITATION DE GARANTIE

Le montant de l'indemnité est limité au montant indiqué au Tableau des Garanties.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'Assuré doit OBLIGATOIREMENT sous peine de déchéance :

- Demander un justificatif établissant qu'il a manqué son moyen de transport initial (avion, train, ferry, car), auprès d'une

personne compétente de la compagnie de transport sur laquelle il voyage ou par les autorités compétentes d'arrivée. Sur cette déclaration devront figurer : le nom du lieu d'arrivée du moyen de transport initial (aéroport, gare ferroviaire, port maritime, gare routière), le numéro du trajet jour et heure d'arrivée initialement prévus.

- Transmettre à ASSUR TRAVEL, le billet d'origine, la copie du nouveau billet.
- Apporter un justificatif établissant la cause de son retard.

EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

- La guerre civile ou étrangère, les attentats* (*sauf dans la garantie « Annulation cas imprévus », les émeutes*, les grèves* (sauf en cas de départ manqué), 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,
- 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,
- Les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles.

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

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

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

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

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

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 hors Responsabilité Civile Vie Privée, nous vous invitons à le faire connaître à ASSUR TRAVEL en écrivant à 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 accusé réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus. Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance :

**LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110
75441 PARIS CEDEX 09**

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

TOKIO MARINE HCC
6-8, BOULEVARD HAUSMANN
75009 PARIS

Tél : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87

Ou

reclamations@tmhcc.com

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'Assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

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

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

COLLECTE DE DONNÉES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat 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 délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au Contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du Contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice,

officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat 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.

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) à l'adresse suivante : 3, place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4) il est précisé que la compagnie TOKIO MARINE HCC est le nom commercial de TOKIO MARINE EUROPE S.A., société membre du Groupe TOKIO MARINE HCC. TOKIO MARINE EUROPE S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le N° B221975, son siège social est situé au 33, rue Sainte Zithe, L2763 - Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. TOKIO MARINE EUROPE S.A. (succursale en France) 36, rue de Châteaudun - CS 30099 - 75441 Paris Cedex 09 - est enregistrée au RCS de Paris sous le N° B 843 295 221 - TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du Code des Assurances.

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie TOKIO MARINE EUROPE S.A. est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L1840 Luxembourg, Grand Duché de Luxembourg.

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 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 pouvons 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.

Adressez votre dossier "sinistre" à



assur-travel

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

Tél. 03 20 30 74 12 - Fax 03 20 64 29 17

contact.gestion@assur-travel.fr

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

Membre fondateur du Syndicat PLANÈTE COURTIER - Collège grossiste, Syndicat National des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance

Siège social : Zone d'activité ACTIBURO - 99, rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq - France Tél: 03 20 34 67 48 - Fax: 03 20 64 29 17

SAS au capital de 100.000 € - RCS LILLE 451 947 378 - www.assur-travel.fr

Entreprise régie par le Code des Assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex

Souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile et Garantie financière ALLIANZ N°53271725-29

Service Réclamation : ASSUR TRAVEL - Service Réclamation - Zone d'activité ACTIBURO - 99, rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq

Si notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le médiateur de PLANÈTE COURTIER par courrier simple à :

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 - PÔLE PLANÈTE CSCA - TSA 50110 - 75441 PARIS cedex 09
ou par email à le-mediateur@mediation-assurance.org ou à partir du site : <https://www.mediation-assurance.org/>



assur-travel

CONTRAT TOKIO MARINE HCC N°FR033125TT
OPTION2 : **GARANTIE ANNULLATION TOTALE DE GROUPE**

Souscription pour le groupe entier

(comprend les garanties de l'OPTION 1 - Dépliant Mutuaide contrat N° 9967)

OPTION 3 : **ANNULATION TOTALE DE GROUPE EN CAS DE GRÈVE
D'UN MOYEN DE TRANSPORT DANS LES 72H AVANT LE DÉPART**

Extension en supplément de l'OPTION 2



OPTION 2 : GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE Souscription pour le groupe entier - (comprend les garanties de l'OPTION 1 - dépliant Mutuaide contrat n°9967)

Garantie complémentaire Annulation totale de groupe	Limitation de garantie
A souscrire pour la totalité du groupe	9 500 € /personne
Franchise	40 000 €/groupe « 10% du montant du sinistre avec un minimum de 20 €/personne et un maximum de 80 €/personne »

Le voyageur se doit de proposer le report du séjour. Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que l'Assureur puisse procéder au remboursement du dossier.

Les garanties prennent effet le jour de la souscription du présent contrat ; aucune rétroactivité ne sera possible.

Les garanties expirent le jour du départ c'est-à-dire, sur le lieu de convocation du groupe à l'Aller.

OBJET DE LA GARANTIE

Nous remboursons les acomptes ou toutes les sommes conservées par l'organisateur du voyage, et facturés selon les Conditions Générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais forfaitaires, de visa, et de la prime d'assurance), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'Aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous garantissons les frais d'annulation dus exclusivement aux événements listés ci-dessous :

- **Maladie grave, accident grave ou décès du responsable du groupe**, étant entendu que son nom et son prénom devront impérativement être mentionnés sur la demande de souscription d'Assurance. (justificatif : l'original de notre questionnaire médical devra être complété par le médecin traitant)
- **Attentat ou acte de terrorisme survenant dans les 45 jours précédant la date de départ de l'Assuré :**
 - **En France :**
 - Sur le lieu de séjour du Groupe Assuré, dans un rayon de 100 kms du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'endroit où sont hébergés les Assurés, dans la ou les villes de destinations,
 - Dans les gares, ports ou aéroports desservant la ou les destinations,
 - Au sein de l'établissement scolaire.
 - **Hors de France :**
 - Sur le lieu de séjour de séjour du Groupe Assuré, dans un rayon de 100 kms du lieu de séjour (on entend par lieu de séjour, l'endroit où sont hébergés les Assurés, dans la ou les villes de destinations,
 - Dans les gares, ports ou aéroports desservant la ou les destinations,
 - Au sein de l'établissement scolaire.

Cet attentat ou cet acte de terrorisme devra avoir été reconnu comme tel par le Ministère Français des Affaires Etrangères qui n'aura pas déconseillé la présence de touristes dans le pays en question au moment de la réservation et à condition que le prestataire n'ait pas proposé de report de date, un remboursement ou un autre produit. (justificatif à fournir : attestation du Ministère des Affaires Etrangères ou du Ministère de l'Intérieur),

- **Catastrophe Naturelle déclarée par arrêté préfectoral, survenant dans un rayon de 100 kms autour du lieu de séjour** (on entend par lieu de séjour, l'endroit où est hébergé l'Assuré), **dans les 45 jours précédant le départ** (justificatif à fournir : Décret de catastrophes naturelles). Cette garantie est également étendue aux gares, ports et aéroports, desservant la destination finale. (justificatif : Décret de catastrophes naturelles),
- **Décision du Chef d'établissement, suite à un arrêté préfectoral du fait de difficultés de circulation des moyens de transport utilisés ou de circonstances exceptionnelles** à destination mettant en jeu la sécurité du groupe (exemple : fortes chutes de neige, fermeture des routes pour accéder à la destination). Cette garantie intervient dans les 48 heures précédant le départ (justificatif à fournir par l'Assuré : Attestation du directeur de l'établissement ainsi que le justificatif de la mairie ou de la préfecture),
- **En cas d'interdiction de voyager émise, dans les 45 jours précédant le départ, par les autorités gouvernementales :** Ministère de tutelle (le Ministère de l'Éducation Nationale), ou les autorités administratives locales (Préfectures, Mairies,

Rectorats, Inspection académique) concernant le pays de destination ou un pays traversé pour se rendre dans le pays de destination, et à condition que cette interdiction ne soit pas connue au moment de la réservation. Cette interdiction peut aussi émaner du Ministère des Affaires Etrangères ou du Ministère de l'Intérieur (renforcement du plan Vigipirate avec interdiction de voyager dans la ville ou zone de destination en France). (justificatif à fournir par l'Assuré : attestation du Ministère de l'Éducation Nationale, du Ministère des Affaires Etrangères ou du Ministère de l'Intérieur ou d'une autorité administrative Préfectures, Mairies, Rectorats, Inspection Académique),

- **Fermeture administrative totale de l'établissement scolaire ou de l'établissement de langue agréée**, décidée par une autorité gouvernementale, académique ou préfectorale française dans les 10 jours qui précèdent le départ des voyages assurés et encore en application au moment du voyage, consécutive à :
 - Grèves, émeutes, mouvements populaires,
 - Deuil national,
 - Un état de Catastrophe Naturelle décrété par les autorités compétentes.

Un justificatif émanant d'une autorité administrative : Préfecture, Mairie, Rectorat, Inspection académique devra être fourni.

Franchise Annulation totale de groupe : 10% du montant du sinistre avec un minimum de 20 €/personne et un maximum de 80 €/personne

LIMITATION DE LA GARANTIE

La garantie Annulation totale de groupe est plafonnée à un montant de 9 500 € /personne, de 40 000 € /groupe.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dès qu'il en a connaissance, et au plus tard, dans les 5 jours suivant le sinistre, le client final (c'est-à-dire le groupe d'Assurés) s'engage à déclarer le sinistre auprès de l'Assureur et à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur, sur le sinistre, à savoir :

- La proposition de report de séjour effectuée par le voyageur,
- Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que le dossier d'Assurance puisse être remboursé,
- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de l'inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Pour chaque garantie mise en jeu, le justificatif indiqué (cf paragraphe concernant les événements garantis),
- Tout autre document nécessaire à l'instruction du dossier.

LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE

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

- Les événements non listés dans le paragraphe « dans quel cas intervenons-nous ? »
- Le refus des autorités publiques de délivrer les autorisations nécessaires à la tenue de la manifestation,
- Le retrait des autorisations administratives en raison d'une non-conformité aux règles de sécurité,
- La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement à destination.

OPTION 3 : ANNULATION TOTALE DE GROUPE EN CAS DE GRÈVE D'UN MOYEN DE TRANSPORT DANS LES 72H AVANT LE DÉPART - Extension en supplément de l'OPTION 2.

« EXTENSION : Annulation totale de groupe en cas de grève d'un moyen de transport dans les 72 H avant départ »

Limitation de garantie
9 500 €/personne
40 000 €/groupe

OBJET DE LA GARANTIE

Le contrat a pour objet de garantir au preneur d'Assurance le remboursement des pertes pécuniaires en cas d'annulation totale du voyage suite à une grève des transports utilisés pour votre voyage (car, ferry, avion et train) vous empêchant de vous rendre à la destination de votre séjour.

Cette grève ou son préavis ne devront pas être en vigueur au moment de la confirmation du séjour.

Cet événement devra intervenir dans les 72 heures avant le départ, et empêchera les Assurés de se rendre sur le lieu de séjour. La garantie intervient aussi bien au départ qu'au retour.

Afin de mettre en œuvre cette garantie, le voyageur se doit :

- De mettre tout en œuvre pour trouver les solutions adéquates pour permettre au groupe de rejoindre sa destination finale.
- S'il ne trouve pas de solutions adéquates pour permettre au groupe de rejoindre sa destination finale, le voyageur se doit de proposer le report du séjour. Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que l'assureur puisse procéder au remboursement du dossier.

LIMITATION DE LA GARANTIE

La garantie est plafonnée à un montant de 9 500 € /personne, de 40 000 € /groupe.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Dès qu'il en a connaissance, et au plus tard, dans les 5 jours suivant l'annonce de la grève, le client final (c'est-à-dire le groupe d'Assurés) s'engage à déclarer le sinistre auprès de l'Assureur et à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur, sur le sinistre.

Le voyageur se doit de mettre tout en œuvre pour trouver les solutions adéquates pour permettre au groupe de rejoindre sa destination finale. S'il ne trouve pas de solutions adéquates, une attestation émanant du voyageur devra être fournie.

Le voyageur se doit de proposer, le cas échéant, le report du séjour.

Documents à transmettre à l'Assureur :

- Si le groupe refuse ce report, une attestation émanant du client final devra être fournie pour que le dossier d'Assurance puisse être remboursé,
- Le document contractuel (facture) remis par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de l'inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Tout document officiel attestant de la grève.

LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ANNULATION TOTALE DE GROUPE EN CAS DE GRÈVE D'UN MOYEN DE TRANSPORT DANS LES 72 HEURES AVANT LE DÉPART.

- Les annulations pour cause de toute grève dont le dépôt effectif a été annoncé avant la prise d'effet du contrat d'assurance,
- Les annulations consécutives à une annulation de vol/train/ferry/car pour surbooking ou défaillance du transporteur,
- Les retards de vol qui n'empêchent pas le départ le jour initialement prévu,
- Les grèves intervenant à plus de 72 heures du départ.

LES EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

- Tous les événements ou conséquences liés à une épidémie, pandémie, une crise sanitaire.
- Les conséquences directes ou indirectes d'épidémies et/ou pandémies de maladies d'origine virale et/ou bactérienne reconnues par les autorités françaises par déclaration en stade 2 ou 3 ou par déclaration sui generis et/ou par toutes autorités internationales et/ou listées et/ou reconnues par l'OMS ou faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique de portée internationale, présentant un taux de contagion et de létalité entraînant des politiques de santé publique impliquant des mesures locales et/ou nationales et/ou internationales contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.
- Les conséquences directes ou indirectes des maladies suivantes :

- Grippe résultant de virus aviaire, porcine et plus généralement zoonotique, Epizooties figurant sur la liste de maladies à déclaration obligatoire établie par l'OIE (Office International des Epizooties) en vigueur en 2020, Zoonoses listées par l'institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles (INRS) le 21/07/2015,
- Pneumopathie atypique,
- Maladie/infection par un virus appartenant à la famille des coronavirus,
- Maladie à virus Zika.
- Maladie à virus Ebola,
- Maladie à arbovirus y compris la dengue et le chikungunya. Infections listées par le comité d'urgence (Denomme Emergency Commisstee of the International Health Regulations) du règlement sanitaire international (RSI) et faisant l'objet de préconisations et/ou d'alertes.
- Manque de moyens financiers ou toute autre raison financière, quelles que soient les conditions dans lesquelles ce manque de moyens se manifeste,
- Manque de succès,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- La guerre civile ou étrangère, les attentats*, les émeutes*, les grèves*, les mouvements populaires* (*sauf stipulation contraire dans la garantie),
- 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,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- L'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- 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,
- Les conséquences de la faute intentionnelle des personnes physiques ayant la qualité d'assuré,
- Les dommages ou pertes financières occasionnés par la guerre civile ou étrangère, déclarée ou non (article L.121-8 du Code des Assurances). Il appartient à l'Assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que le fait de guerre étrangère. Il appartient à l'Assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile.

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES

Les assurances doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans les conditions d'annulation de votre contrat de voyage.

La prime d'assurance, même en cas de non-réalisation du séjour, n'est jamais remboursable, sauf en cas d'annulation du fait du Tour opérateur pour cause de manque de participants.

• Assureur :

Tokio Marine HCC est le nom commercial de Tokio Marine Europe S.A., société membre du Groupe Tokio Marine HCC. Tokio

Marine Europe S.A. est agréée par le Ministre des Finances du Luxembourg et contrôlée par le Commissariat aux Assurances (CAA). Enregistrée au Registre de commerce et des sociétés du Luxembourg sous le No. B221975, son siège social est situé au 33, rue Sainte Zithe, L2763, Luxembourg. Capital social de 1 000 000 USD. Tokio Marine Europe S.A. (succursale en France) 36, rue de Châteaudun - 75009 Paris, est enregistrée au RCS de Paris sous le No B 843 295 221, TVA FR 60 843 295 221, agissant en conformité avec les règles françaises du Code des Assurances.

Conformément au Code des Assurances (article L 112-4) il est précisé que la compagnie TOKIO MARINE EUROPE S.A. est contrôlée par le Commissariat aux Assurances situé au 7, boulevard Joseph II, L - 1840 Luxembourg, Grand Duché de Luxembourg.

• **Assuré :**

Les personnes assurées doivent avoir leur domicile fiscal dans l'Espace Economique Européen (sauf Suisse, Monaco et Andorre), ou en Guadeloupe, Guyane française, Martinique, Mayotte, La Réunion.

• **Etendue géographique :**

Les garanties sont valables dans le monde entier.

• **SANCTIONS INTERNATIONALES**

Les présentes garanties sont sans effet :

Lorsqu'une interdiction de fournir un contrat ou un service d'assurance s'impose à l'assureur du fait de sanction, restriction ou prohibition prévues par les lois et règlements,

Ou lorsque les biens et/ou les activités assurés sont soumis à une quelconque sanction, restriction, embargo total ou partiel ou prohibition prévus par les lois et règlements.

• **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 l'Assuré peut avoir contre les tiers responsables du dommage.

• **Prescription :**

Conformément aux articles L.114-1 et L.114-2 du Code, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'événement qui lui a donné naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption (article 2244 du Code Civil), ainsi que dans les cas suivants : désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ; envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception :

- par l'Assureur au Souscripteur pour le paiement d'une cotisation ;
- par le Souscripteur à l'Assureur pour le paiement d'une indemnité.

• **Effets des garanties :**

- **La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 90 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.**

- **Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de l'inscription pour le voyage et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus.**

• **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.

• **REMISE DE LA NOTICE D'INFORMATION**

Conformément à l'article L.141-4 du Code des Assurances, le Souscripteur s'engage à remettre à tout Bénéficiaire du présent contrat, la notice d'information rédigée à cet effet.

• **Fausse déclarations :**

Même si elles sont sans influence sur le sinistre :

a) **Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle à la conclusion du contrat ou en cours de contrat, quand elle change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour les Assureurs, est sanctionnée par la nullité du contrat, dans les conditions de l'article L 113-8 ou L 121.3 du Code des Assurances.**

b) Une omission ou une inexactitude dans la déclaration des circonstances, n'entraîne pas la nullité du contrat si la mauvaise foi de l'Assuré n'est pas établie.

Si cette omission ou inexactitude est constatée avant tout sinistre, l'Assureur a la faculté soit de maintenir le contrat moyennant une augmentation de cotisation acceptée par le preneur d'assurance, soit de le résilier.

Dans le cas où la constatation n'a lieu qu'après sinistre, l'omission ou l'inexactitude est sanctionnée par une réduction de l'indemnité, en proportion des cotisations payées par rapport aux cotisations qui auraient été dues si les risques avaient été

exactement et complètement déclarés (article L113-9 du Code des Assurances). Le tarif pris pour base de cette réduction est celui applicable soit à la date où le fait aurait dû être porté à la connaissance de l'Assureur s'il s'agit d'une omission, soit à la date où le fait lui a été notifié s'il s'agit d'une inexactitude.

En cas de fraude de l'Assuré ou du Souscripteur, l'intégralité de la prime demeure acquise à l'Assureur.

• **Assurances cumulatives :**

S'il existe d'autres assurances de même nature, contractées sans fraude et accordant les mêmes garanties, pour un même intérêt, chacune de ces assurances produit ses effets dans la limite de ses garanties (article L.121-4 du code).

L'indemnité ne peut excéder le montant du dommage, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite (article L.121-1 du code).

Dans ces limites, le bénéficiaire du contrat peut obtenir l'indemnisation de ses dommages en s'adressant à l'Assureur de son choix.

La contribution de chacun des Assureurs est déterminée en appliquant au montant du dommage le rapport existant entre l'indemnité que l'Assureur aurait versée s'il avait été seul et le montant cumulé des indemnités qui auraient été à la charge de chaque Assureur s'il avait été seul.

• **Fichiers informatiques :**

Dans le cadre de votre relation avec la société de courtage Assur Travel pour un contrat d'assurance, cette dernière va principalement utiliser vos données pour la passation, la gestion (y compris commerciale) et l'exécution de celui-ci. Elle sera également susceptible de les utiliser dans le cadre de contentieux, pour la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, afin de se conformer à une réglementation applicable, ou pour l'analyse de tout ou partie des données vous concernant collectées au sein de notre société, éventuellement croisées avec celles de partenaires choisis, afin d'améliorer nos produits (recherche et développement), évaluer votre situation ou la prédire (scores d'appétence) et personnaliser votre parcours en tant qu'assuré. Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies seront exclusivement utilisées pour la passation, la gestion et l'exécution de votre contrat.

Vos données seront conservées le temps nécessaire à ces différentes opérations, ou pour la durée spécifiquement prévue par la CNIL (normes pour le secteur de l'assurance) ou la loi (prescriptions légales).

Elles seront uniquement communiquées à nos assureurs partenaires, et autres partenaires ou organismes professionnels habilités qui ont besoin d'y avoir accès pour la réalisation de ces opérations. Pour ceux de ces destinataires situés en-dehors de l'Union Européenne, le transfert est limité aux pays listés par la Commission Européenne comme protégeant suffisamment les données ou aux destinataires respectant soit les clauses contractuelles types proposées par la CNIL soit les règles internes d'entreprise préconisées par Assur Travel.

Les données relatives à votre santé éventuellement recueillies ne seront communiquées qu'aux seuls sous-traitants habilités.

Nous sommes légalement tenus de vérifier que vos données sont exactes, complètes et, si nécessaire, mises à jour. Nous pourrions ainsi vous solliciter pour le vérifier ou être amenés à compléter votre dossier (par exemple en enregistrant votre email si vous nous avez écrit un courrier électronique). Vous pouvez demander l'accès, la rectification, l'effacement ou la portabilité de vos données, définir des directives relatives à leur sort après votre décès, choisir d'en limiter l'usage ou vous opposer à leur traitement. Si vous avez donné une autorisation spéciale et expresse pour l'utilisation de certaines de vos données, vous pouvez la retirer à tout moment sous réserve qu'il ne s'agisse pas d'informations qui conditionnent l'application de votre contrat. Vous pouvez écrire à notre délégué à la protection des données pour exercer vos droits par email : dpo@assur-travel.fr ou par courrier à ASSUR TRAVEL à l'attention du DPO, 99 rue Parmentier - Zone Actiburo - 59650 Villeneuve d'Ascq.

En cas de réclamation, vous pouvez choisir de saisir la CNIL par courrier à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

• **Réclamations :**

En cas de difficulté, le Souscripteur consulte le Courtier par l'intermédiaire duquel le contrat est souscrit. Si sa réponse ne le satisfait pas, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

TOKIO MARINE HCC
36, rue de Châteaudun - 75009 Paris
Tél : 01 53 29 30 00 - Fax : 01 42 97 43 87 Ou reclamations@tmhcc.com

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'Assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110 - 75441 PARIS CEDEX 09

La Médiation de l'assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels.

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 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 pouvons 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.

Adressez votre dossier "sinistre" à



assur-travel

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

Tél. 03 20 30 74 12 - Fax 03 20 64 29 17

contact.gestion@assur-travel.fr

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

Membre fondateur du Syndicat PLANETE COURTIER - Collège grossiste, Syndicat National des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance

Siège social : Zone d'activité ACTIBURO - 99, rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq - France Tél: 03 20 34 67 48 - Fax: 03 20 64 29 17

SAS au capital de 100.000 € - RCS LILLE 451 947 378 - www.assur-travel.fr

Entreprise régie par le Code des Assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution
4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex

Souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile et Garantie financière ALLIANZ N°53271725-29

Service Réclamation : ASSUR TRAVEL - Service Réclamation - Zone d'activité ACTIBURO - 99, rue Parmentier - 59650 Villeneuve d'Ascq

Si notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le médiateur de PLANETE COURTIER par courrier simple à :

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 ou à partir du site : <https://www.mediation-assurance.org/>