



**GROUPE  
LE VACON**



**Contrat n°10700  
Multirisque Individuels**

Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter  
du 1er mars 2026

**MERCI DE CONTACTER :  
POUR TOUT SINISTRE  
ASSISTANCE DURANT VOTRE  
SÉJOUR**

*(En cas d'assistance rapatriement, Interruption de séjour)*



**Plateau d'assistance  
7J/7 – 24H/24**

**Depuis la France - Tel : 01.45.16.84.98**

**Depuis l'étranger - Tel : +33 .1.45.16.84.98**

Mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)

**ATTENTION : Pas de prise en charge sans appel au préalable**

**POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE**  
*(Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc.)*



**MERCI DE DÉCLARER VOTRE SINISTRE SUR LE  
SITE INTERNET :**

**<https://sinistre.xplorassur.com>**

Sur le site internet vous pouvez aussi consulter et mettre à jour votre dossier Assurance.

**Numéro de contrat à rappeler :  
Contrat n° 10700**

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du début du Voyage
Autres garanties	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur)	Le jour du retour du Voyage

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée des prestations correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du Voyage, avec un maximum de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ.

La garantie Annulation vous est acquise que si ce contrat est souscrit le jour de l'achat de votre Voyage ou avant la date de facturation des frais d'annulation indiqués au barème des conditions de vente des prestations faisant l'objet de cette annulation.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur le bulletin d'inscription de votre agence de Voyages sont acquises.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONTRAT

### DROIT DE RENONCIATION (Art L112-10 du code des Assurances)

**« Annexe à l'article A. 112-1 : Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (nouvelle réglementation) (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;

le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

## INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Xplorassur 74 rue Anatole France 92300 LEVALLOIS PERRET :

« Je soussigné M.....

Demeurant.....

renonce à mon contrat N°..... souscrit auprès de Mutuaide conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. Je vous joins une copie du document justifiant que je suis déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce contrat »

## CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation. »

## QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Économique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux ([www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)).
- Avant de partir à l'Étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre Voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné
- pour répondre à une éventuelle demande de secours.  
En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons-nous substituer.

## ATTENTION

**Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.**

# 1. TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIES ET DE FRANCHISES

Garanties d'assurance	Montant maximum TTC	Franchise par personne
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>		
Maladie, accident, décès		Aucune
Autres motifs garantis		20 € / personne
Modification de congés et vol des papiers	8 000 € / personne et 40 000 € / évènement	20% du montant des frais d'annulation, avec un minimum de 75 € / personne
<b>DÉPART MANQUÉ</b>	Frais réels à concurrence des frais d'annulation	Aucune
<b>BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b>	AVEC JUSTIFICATIFS: 2 000 € / personne 10 000 € / évènement	30 € / personne
Perte, vol ou détérioration		
Effets de 1 <sup>ères</sup> nécessité	300 € / personne	30 € / personne
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	150€ pour les dommages matériels et immatériels Néant pour le corporel
– Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente »	750 000 € / sinistre	
– Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident		
Action amiable ou judiciaire en cas de litige	Dans la limite de 41 006 €	296 € en cas d'action amiable
• Dont budget amiable	1047 €	
• Dont budget judiciaire	Par litige :	1 195 € en cas d'action judiciaire
	- Expertise judiciaire : 3162 €	
	- Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession	
	- Frais d'avocat : sur justificatifs	
	- Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	
<b>INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR</b>	8 000 € / personne et 40 000 € / évènement	Aucune

Garanties d'assistance	Montant maximum TTC	Franchise par personne
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS DU VOYAGE</b>		
Rapatriement médical	Frais réels	Aucune
Immobilisation sur place	100 € / jour maximum 10 jours	Aucune
Prolongation de séjour sur place	100 € / jour maximum 10 jours	Aucune
Retour des Bénéficiaires	Billet retour	Aucune
Retour des enfants mineurs Bénéficiaires	Billet aller-retour de l'accompagnateur	Aucune
Hébergement de l'accompagnant	100 € / jour maximum 4 jours	Aucune
Visite d'un Proche	Billet aller-retour	Aucune
Prise en charge des frais d'hôtels	100 € / jour maximum 10 jours	Aucune
Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation	Frais réels	Aucune
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels	Aucune
Chauffeur de remplacement	Frais réels	Aucune
Frais médicaux et avance de frais d'Hospitalisation à l'Étranger : - Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande - Reste du Monde - Soins dentaires d'urgence	150 000 € / personne maximum  75 000 € / personne maximum  300 € / personne maximum	30 € / dossier  30 € / dossier  30 € / dossier
Informations et conseils médicaux 24h/24	Frais réels	Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>		
Rapatriement en cas de décès	Frais réels	Aucune
Prise en charge des frais de cercueil	2 500 €	Aucune
Accompagnement du défunt	Billet aller-retour	Aucune
Prise en charge des frais d'hôtels	100 € / jour maximum 4 jours	Aucune
Retour anticipé	Billet Retour	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
Envoi de médicament à l'Étranger	Frais d'envoi	Aucune
Transmission de message urgent	Frais réels	Aucune
Frais de recherche et de secours	5 000 € / personne	Aucune

Assistance en cas de perte ou vol de documents ou d'effets personnels : - Conseils, frais d'envoi - Frais de réfection  - Avance de fonds	Frais réels 152 €/ personne maximum  3 000 € / personne maximum	Aucune
Avance de caution pénale à l'Étranger	Maximum 15 000 €	Aucune
Frais d'avocat à l'Étranger	Maximum 3 500 €	Aucune
<b>ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES</b>  Aide-ménagère au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement	Maximum 20h sur 15 jours	Aucune
Garde malade au Domicile de l'Assuré en France après le rapatriement	Maximum 20h	Aucune
Garde des enfants au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement	Maximum 20h ou billet aller-retour	Aucune
Livraison de médicaments au Domicile de l'Assuré en France après rapatriement	Frais de livraison 1 intervention par évènement	Aucune

## OPTION GARANTIE DES PRIX

**Cette garantie vous est acquise à condition d'avoir souscrit l'option auprès de votre agence et que la mention figure sur le bulletin de souscription**

Garanties	Montant maximum TTC	Franchise par personne
Augmentation de la surcharge carburant	Maximum 150€ par personne	aucune franchise seuil de déclenchement : moyen-courrier sup à 20 € / personne
Augmentation du coût des taxes		long courrier sup à 50€/ personne

## 2. GÉNÉRALITÉS

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais aussi des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### 2.1 DÉFINITIONS

#### • ASSURÉS

Les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Pour les garanties d'assistance et d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, principauté de Monaco et DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DROM/POM.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent être domiciliées en France métropolitaine ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### • ASSUREUR

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 Rue de la Piazza, 93160 Noisy-le-Grand – S.A. au capital de 15 180 660 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 383 974 086. Entreprises Régies par le Code des Assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger l'Assureur est :

**Groupama d'Oc** Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc  
Siège social : 14, rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 Balma Cedex 391 851  
557 RCS Toulouse. Entreprises Régies par le Code des Assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

#### • ACCIDENT GRAVE

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

#### • ATTEINTE CORPORELLE GRAVE

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une Autorité médicale compétente.

#### • ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME

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, 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.

#### • AUTORITÉ MÉDICALE

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur

#### • AYANT DROIT

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré.

#### • BAGAGE

Les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.

#### • BLESSURE

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

## • 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.

## • DOMICILE

Pour les garanties d'assistance et d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM/ POM. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile doit être situé en France métropolitaine ou Département D'Outre-Mer.

## • DOMMAGES MATÉRIELS GRAVES AU DOMICILE, LOCAUX PROFESSIONNELS, EXPLOITATION AGRICOLE

Lieux matériellement endommagés et devenu inhabitable y compris en cas de catastrophe naturelle dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N 86- 600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes naturelles.

## • DROM

La Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

## • ÉPIDÉMIE

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

## • ÉTRANGER

Tous pays en dehors du pays de Domicile du Bénéficiaire. Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'Étranger, les Territoires d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'Étranger lorsque le Domicile du Bénéficiaire se situe en France métropolitaine.

## • EUROPE OCCIDENTALE

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

## • FRANCE

France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DROM (seulement pour la garantie frais médicaux).

## • FRANCHISE

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## • HOSPITALISATION D'URGENCE

Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

## • LONG COURRIER

ZONE 2 : MONDE ENTIER - Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES ».

## • MALADIE

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

## • MALADIE GRAVE

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

## • MEMBRE DE LA FAMILLE

Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Adhérent.

## • MOYEN COURRIER

ZONE 1 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS (à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie)

## • OBJETS DE VALEUR

Les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel informatique et de téléphonie mobile.

## • OBJETS PRÉCIEUX

Perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

## • 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.

## • PAYS D'ORIGINE

Celui de votre domicile.

## • POM

La Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie.

## • 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.

## • SINISTRE

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

## • SOUSCRIPTEUR

L'organisateur du voyage en l'occurrence le TO, ayant son domicile en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

## • VOL RÉGULIER

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

## • VOL «CHARTER»

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

## • VOYAGE

Voyage ou séjour d'une durée maximum de 3 mois, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

## 2.2 ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile légal d'une durée maximale de 90 jours. Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

Sont exclus les garanties "Assistance au domicile après rapatriement" qui s'exerce uniquement en France. La garantie d'assurance "Responsabilité civile" ne couvre pas les accidents survenus en Irak, Somalie, Afghanistan et Corée du Nord.

## 2.3 COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### A. Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,

- votre numéro de contrat.

Vous devez appeler MUTUAIDE sans attendre (cf. page 2). Vous devez :

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,

- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

**Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.**

## B. Vous souhaitez déclarer un sinistre assurance ?

En cas d'annulation, vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

Dès la survenance de l'évènement assurance garanti, vous devez déclarer votre sinistre :

- Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

- Par courrier : XPLOASSUR 74 rue Anatole France 92300 LEVALLOIS PERRET

### Attention :

**Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'évènement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

**Vous devez déclarer votre sinistre à Xplorassur dans les 2 jours ouvrés pour la garantie Bagages et dans les 5 jours ouvrés dans tous les autres cas suite à la survenance de l'évènement. Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter XPLOASSUR (cf. page 2).**

## C. Fausses déclarations

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu au Code des Assurances à l'article L 113-8,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

## 2.4 QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## 2.5 PRISE EN CHARGE DES FRAIS D'HEBERGEMENT

Les frais d'hébergement pris en charge dans le cadre des présents Contrats doivent fait l'objet d'une facture émise par un établissement hôtelier. Toute autre solution de logement provisoire ne peut donner lieu à un quelconque dédommagement.

### 3. DESCRIPTIONS DES GARANTIES ASSURANCE ET ASSISTANCE

#### ANNULATION

##### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous annulez votre Voyage, l'organisateur du séjour maintient à votre charge **tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation** ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de l'organisateur.

Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne ou de l'organisme de location en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge **lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en Voyage, pour un motif garanti.**

L'indemnité prend effet à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires remboursables par la compagnie, des primes d'assurance et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention), et de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Le montant indemnisé ne peut excéder le montant indiqué au tableau des montants de garanties.

**En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.**

**Attention : l'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constituent un seul et même Voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée aux conditions particulières comme marquant le début des prestations assurées.**

##### 2. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE

###### 2.1 MOTIF MÉDICAL

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

**MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS, y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention ou de décès :**

- de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, d'un de ses ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à sa charge fiscale, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de son tuteur légal, quel que soit leur pays de Domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec vous-même ;
- d'une personne handicapée vivant sous le même toit que vous ;
- de votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription ;
- de la personne en charge de la garde de vos enfants mineurs désignée lors de la souscription. Un seul nom de remplaçant professionnel ou de garde d'enfants peut être désigné sur le bulletin d'inscription au voyage ;
- de un oncle ou tante, neveu, nièce de vous-même ou de ceux de votre conjoint de droit ou de fait à condition qu'il y ait Hospitalisation de plus de 48 heures consécutives ou décès ;
- de en cas de complication nette et imprévisible de l'état de grossesse de vous-même, de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;
- de en cas de grossesse contre indiquant votre participation au voyage du fait de la nature même de celui-ci ;

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

## 2.2 AUTRES MOTIFS GARANTIS

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

- **des dommages matériels graves (détruit à plus de 50%) nécessitant impérativement** votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
  - votre résidence principale,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale ;
- **une contre-indication de vaccination ou des suites de vaccination nécessaire pour la destination choisie pour votre Voyage ;**
- **des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci est indispensable pour se rendre et ne peut être utilisé / réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre à votre point de départ ou sur votre lieu de séjour,
- **l'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par Pôle Emploi**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre Voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, **à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire ou d'un stage ;**
- **votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu et non connu au jour de la souscription du présent contrat ;
- **votre convocation, à une date se situant pendant la durée du Voyage, à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat ;
- **le refus de visa touristique par les autorités du pays** choisi pour votre Voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent Voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre Voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays ;
- **votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Voyage assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat ;
- **votre état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale** entraînant l'hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs de vous-même ;
- **en cas de vol dans les 72 heures** précédent votre départ, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour effectuer les actes conservatoires nécessaires : vos locaux professionnels, votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant ;
- **votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat ;
- **l'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat, si du**
- **fait de ce désistement, vous êtes amené à voyager seul ou à deux.**

Dans le cadre d'une maladie grave, d'un accident grave ou de décès, cette disposition est étendue à 9 personnes maximum ;
- Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'annulation du Voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour le séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation **dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation ;**
- En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie, si vous pouvez céder votre Voyage à une autre personne, XPLORASSUR prend en charge les frais du changement de nom du Bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyages.

## 2.3 MODIFICATION DE CONGÉS ET VOL DE PAPIERS

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

- **la modification ou la suppression de la date de vos congés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise.

Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur. La réservation du voyage doit être postérieure à l'octroi de la période de congés payés.

- **le vol, dans les 7 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) ou de votre titre de transport, indispensables à votre voyage et au(x) passage(s) en douane,** sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches ;

## 3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser **le prix du Voyage** déclaré lors de la souscription du présent contrat et **dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties**, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes.

**Toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème, si vous n'aviez pas averti l'organisateur du Voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie.** Les frais de dossier, de pourboire, les taxes portuaires et aéroportuaires remboursables par l'organisme de transport ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), reprise au tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle du Voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

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

**4.1** Les événements survenus entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention.

**4.2** 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.

**4.3** Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage,

**4.4** L'interruption volontaire de grossesse, leurs suites et leurs complications, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.

**4.5** Les traitements esthétiques et les cures.

**4.6** L'oubli de vaccination.

**4.7** 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.

**4.8** 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.

**4.9** Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature dépressif, psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une Hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat.

4.10 Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien.

4.11 La pollution, la situation sanitaire locale.

4.12 Les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques, (sauf stipulation contractuelle contraire).

4.13 Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.

4.14 les examens périodiques de contrôle et d'observation

4.15 la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie.

4.16 le retard dans l'obtention d'un visa.

## 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

5.1 Vous devez avertir l'organisateur de votre Voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (mail, fax, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

Attention : si vous informez tardivement l'organisateur de votre Voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

L'option de gestion de votre dossier devra nous être communiquée lors de la déclaration de votre sinistre.

Dans tous les cas, vous devez être en mesure de nous fournir les éléments suivants délivrés par l'agence de voyage ou le TO:

- Facture initiale d'inscription ou bulletin d'inscription
- Facture de frais d'annulation du voyage
- Barème de frais d'annulation applicable (voir conditions de ventes)

5.2 Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance de l'évènement, sauf cas fortuit ou de force majeure.

- Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de la convention ;
- motif précis motivant l'annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.) ;
- nom de l'agence de Voyages.

Si le motif de cette annulation est une maladie ou un Accident corporel, vous-même ou vos ayants droit, doit en outre communiquer **dans les 10 jours suivant le sinistre**, sous pli confidentiel au Directeur Médical XPLORASSUR, le certificat médical initial précisant la date et la nature de la maladie ou de l'accident. XPLORASSUR adressera à l'attention de vous ou à ceux de ses ayants droit, le dossier à constituer.

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Dès réception, vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensables pour la bonne gestion de votre dossier.

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Si vous manquez votre avion 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 vol 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.

Pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres), le montant de l'indemnité est limité au montant indiqué au Tableau des Garanties.

**En aucun cas, le montant pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.**

### 2. MONTANT DE LA GARANTIE ET FRANCHISE

**Cette garantie est limitée au montant des frais qui auraient été facturés par l'organisateur de Voyages si vous avez annulé votre voyage le jour où vous avez eu connaissance de l'événement.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Annulation de Voyage ».**

### 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :**

**3.1 Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport,**

**3.2 Tout événement relevant de la responsabilité du transporteur (y compris grève du personnel),**

**3.4 Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.**

### 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE DÉPART MANQUÉ

Vous devez déclarer à XPLORASSUR le sinistre **dans les cinq jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

- Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation notamment :

- le billet d'avion Aller «non-utilisé»,
- le reçu passager du billet racheté,
- la carte d'embarquement du billet racheté.

## BAGAGES

### 1. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE

#### 1.1 Perte, vol, détérioration des bagages

- Du vol des bagages, ou d'objets de valeur ou acquis au cours du voyage. La garantie est acquise pour autant que les bagages, les objets de valeurs ou les objets acquis au cours du Voyage soient sous votre surveillance directe, dans votre chambre ou remisés dans une consigne individuelle.

Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par vous ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de votre chambre ou dans le coffre de votre hôtel.

- La destruction totale ou partielle survenant pendant le voyage.
- La perte de bagages, d'objets de valeur ou acquis au cours du voyage (pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur) pendant l'acheminement par une entreprise de transport, et/ou lors des transferts organisés par le voyageur.

En cas de vol de bagages, d'objets de valeur ou des objets acquis au cours du voyage transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés sont à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 7 heures et 21h00, heure locale.

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

En outre, en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur pour être acheminés; nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais que vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité.

## 2. LE CALCUL DE L'INDEMNITÉ

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté éventuelle.
- L'indemnité ne peut ni excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.
- Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

## 3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée dans la limite prévue au **Tableau des Montants de Garanties**.

Le montant de la franchise s'élève à 30€/ personne.

L'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages est **limitée à l'indemnisation prévue au Tableau des Montants de Garanties**, qui ne se cumule pas avec celui applicable en cas de vol, destruction ou perte de bagages.

En cas d'application simultanée des deux garanties constituant un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie vol, destruction ou perte de bagage.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

### A) LES CIRCONSTANCES EXCLUES

- **Tout vol, destruction ou perte consécutif :**
  - à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours de déménagements et à votre domicile.
- Les vols d'objets commis par votre personnel sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé, ou avec usage de fausses clés dans l'exercice de ses fonctions.
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés.
- Les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue.
- La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides ou l'influence de la température ou de la lumière, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.
- La destruction d'objets fragiles, tels que les verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol.
- Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous.
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs.
- Les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques.

- Tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions.
- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.
- les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur.

## B) LES OBJETS EXCLUS

- Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés.
- Les vélos, les remorques et caravanes, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux et autres moyens de transport.
- Le matériel à caractère professionnel.
- Les instruments de musique, les autoradios, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections.
- Les lunettes, les prothèses de toute nature, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un accident corporel grave ; verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires, les skis, les planches à voile, les surfs, les bouteilles de plongée sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel de l'Assuré.
- Les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux.
- Les marchandises ou denrées périssables, les vins et spiritueux, les parfums, cigarettes, cigares, et d'une manière générale les produits alimentaires.
- Les jeux vidéo, les CD et leurs accessoires.
- Le matériel médical, les médicaments.
- Tout matériel de sport ;
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier.

## 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

- **En cas de vol** : déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- **En cas de destruction totale ou partielle** : le faire constater, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut, par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport** : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas :

- **Prendre toutes mesures** de nature à limiter les conséquences du sinistre,
- Vous devez déclarer à XPLORASSUR dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) par le site internet: <https://sinistre.xplorassur.com>

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro d'adhésion ;
- numéro de la convention ;
- la date, les causes et les circonstances du sinistre ;
- les pièces originales justificatives.

**En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

- **Joindre** à votre déclaration les documents suivants qui justifient votre demande :
  - le contrat d'assurance ou sa photocopie,
  - le récépissé du dépôt de plainte,
  - le constat de dommage ou de perte,
  - les factures originales d'achat,
  - les factures de réparation ou de remise en état,
  - le justificatif de l'effraction du véhicule.

## 6. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

- Vous devez aviser **XPLORASSUR** par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.
- Si **XPLORASSUR** ne vous a pas encore indemnisé, vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie vous est acquise, XPLORASSUR n'est tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

Si **XPLORASSUR** vous a déjà réglé, vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution à XPLORASSUR de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage).

Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après :

### I - LE CONTRAT

#### 1/1 LES INTERVENANTS AU CONTRAT

##### NOUS :

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat

**GROUPAMA D'OC**  
14 Rue Vidailhan - CS 93131  
31 131 BALMA

##### ASSURÉ :

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour "tout compris", ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

#### 1/2 LES TERMES D'ASSURANCE:

##### ACCIDENT :

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

##### AUTRUI :

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur

##### AYANT DROIT

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

##### DOMMAGE CORPOREL :

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne

##### DOMMAGE IMMATÉRIEL :

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

##### DOMMAGE MATÉRIEL :

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommage subi par un animal domestique;

##### ETAT D'IMPRÉGNATION ALCOOLIQUE :

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux Articles L 234-1 et R 234-1 du Code de route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

## **FRANCHISE :**

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

## **RESPONSABILITÉ CIVILE DÉLICTUELLE ET QUASI DÉLICTUELLE**

Obligation de prendre en charge les conséquences des dommages causés à autrui du fait de l'assuré ou du fait des personnes dont il est responsable ou du fait des choses dont il a la garde.

## **SEUIL D'INTERVENTION :**

Pour les garanties Défense Pénale et Recours suite à accident :

Montant des intérêts en jeu au-dessus duquel nous intervenons. En demande comme en défense, nous intervenons sur le plan amiable et/ou sur le plan judiciaire lorsque le montant en principal des intérêts en jeu est au moins égal au seuil d'intervention fixé au tableau des montants de garantie et franchise.

Ce seuil ne s'applique pas en matière de défense pénale.

## **SINISTRE :**

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement, constituent un seul sinistre.

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

**Cette définition ne concerne pas les garanties Défense pénale et recours suite à accident.**

## **SUBROGATION :**

Lorsque nous vous avons indemnisé, suite à un sinistre, nous nous substituons dans vos droits et actions contre l'éventuel responsable de vos dommages, pour obtenir le remboursement des sommes que nous vous avons réglées.

## **TIERS :**

Toute personne autre que l'assuré

## **1/3 TERRITORIALITÉ**

La garantie Responsabilité civile est étendue au monde entier pour des séjours d'une durée inférieure ou égale à 12 mois, sachant que la durée du séjour correspond à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage, dans les limites de la garantie Responsabilité Civile vie privée prévues par au contrat.

## **1/4 LIMITES DE GARANTIES**

Les limites de vos garanties sont indiquées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans votre bulletin d'adhésion.

## **1/5 EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE VOTRE CONTRAT**

Vous avez décidé de l'étendue de votre protection en choisissant les garanties qui correspondent le mieux à vos besoins.

**Toutefois, quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :**

- **Les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse** (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- **Les conséquences de la guerre ;**
- **les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériaux contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;**
- **Les dommages ainsi que leur aggravation causés par :**
  - **des armes et ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
  - **tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :**
    - **frappent directement une installation nucléaire,**
    - **engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'une installation nucléaire,**

- trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire,

sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat,

- toute source de rayonnements ionisants utilisée ou des tinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire et dont l'assuré, ou toute personne dont il répond, a la propriété, la garde ou l'usage ou dont il peut être tenu pour responsable du fait de sa conception, de sa fabrication ou de son conditionnement, sauf s'ils résultent d'attentats ou actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat.

Toutefois, ce dernier alinéa ne s'applique pas aux dommages ou aggravation de dommages causés par des sources de rayonnements ionisants utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou commerciales, lorsque l'activité nucléaire :

- met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans le cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (article R 511-9 du Code de l'environnement),
- ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la santé publique) ;

- Le paiement des amendes ;
- Les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- le transport d'explosif.

À ces exclusions générales, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

## II - VOS GARANTIES :

### 2/1 LES DOMMAGES QUE VOUS CAUSEZ AUX AUTRES : RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE

#### Nous entendons par assuré :

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour "tout compris", ...)
- et dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

#### Nous garantissons :

Les conséquences financières de la responsabilité civile délictuelle ou quasi-délictuelle que l'assuré peut encourir au cours de sa vie privée, en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant :
  - d'un accident,
  - d'un incendie, d'une explosion, d'une implosion, d'un dégât des eaux, survenant en dehors des bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant ;

Les conséquences financières de la responsabilité civile de l'assuré :

- pour les dommages causés par ses enfants mineurs ou toute autre personne dont l'assuré serait reconnu civilement responsable :
  - qui conduisent à son insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est pas propriétaire.  
Cette garantie ne s'applique qu'à défaut d'intervention du contrat garantissant le véhicule ;
  - qui conduisent un jouet autoporté dont la vitesse n'excède pas 6 kms/heure ;
- pour les dommages causés par les enfants mineurs dont l'assuré a la garde à titre gratuit, étant précisé que **la responsabilité personnelle de ces mineurs n'est pas garantie** ;

- pour tout vol commis au préjudice d'autrui par une personne dont l'assuré est responsable. Toutefois cette extension n'est acquise que si une plainte a été déposée ;
- pour les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

### **Nous ne garantissons pas**

**Outre les exclusions générales de votre contrat définies ci-dessus, les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :**

- **la participation à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes** (sauf cas de légitime défense) ;
- **la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;**
- **la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;**
- **la rupture de barrages et de digues ;**
- **la fabrication d'explosifs de toute nature ;**
- **soutien scolaire et baby-sitting exercés dans le cadre d'une association ou d'un organisme spécialisé ;**
- **Les dommages causés par :**
  - **tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance**, sous réserve des dispositions "responsabilité civile à la suite d'une vente", "conduite à l'insu par un enfant mineur" et "conduite d'un jouet autoporté",
  - **tout appareil de navigation aérienne,**
  - **tout voilier** (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) **ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite ;**
  - **les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;**
- **Les dommages subis par :**
  - **tout véhicule terrestre soumis à l'obligation d'assurance;**
  - **tout appareil de navigation aérienne,**
  - **tout voilier** (y compris les planches à voile et les embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) **ou tout bateau ou véhicule nautique à moteur, dont l'assuré a la propriété, la garde ou la conduite;**
  - **les biens, produits ou animaux vendus ;**
  - **les jouets autoportés ;**
- **Les dommages matériels et immatériels subis par l'assuré, ainsi que les dommages subis par les biens, objets ou animaux, dont l'assuré a la propriété, la garde ou l'usage**, sous réserve des dispositions "dommages subis par les biens meubles, à usage domestique, pris en location" ;
- **Les dommages immatériels non consécutifs résultant :**
  - **de l'exploitation abusive d'une licence ou d'un brevet,**
  - **d'atteinte au droit de propriété industrielle, à la propriété littéraire et artistique.**
  - **Aux États-Unis D'Amérique et au Canada : les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages).**

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

### **Dispositions applicables en cas d'action mettant en cause la responsabilité de l'assuré**

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de celui-ci :

Devant les juridictions civiles ou administratives :

- dès lors que le procès concerne la mise en jeu d'une garantie Responsabilité civile du présent contrat,
- ou
- lorsque, dans un procès intenté par l'assuré, est présentée une demande reconventionnelle pour des faits et des dommages pouvant mettre en jeu l'une de ces garanties,

Nous assumons la défense de l'assuré, dirigeons le procès et avons le libre exercice des voies de recours ;

Devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours.

Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

**Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.**

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

### Étendue de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle 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.

## 2/2 LA DÉFENSE DE VOS INTÉRÊTS

*Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident*

### Nous entendons par assuré

Toute personne physique domiciliée en France métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté une prestation de voyage à titre privé auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur, agence de voyage) qu'il s'agisse :

- de billets de transport
- d'un voyage organisé (croisière, circuit, séjour "tout compris", ...)
- dont la durée n'excède pas douze mois consécutifs

### Objet de la garantie

En cas de litige opposant l'assuré à un tiers, notre prestation peut consister en une consultation juridique, une assistance amiable, à la prise en charge des frais et honoraires exposés dans le cadre de procédures judiciaires, à concurrence des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises. En prévention de tout litige, l'assuré bénéficie d'un service d'informations juridiques par téléphone. Une équipe de juristes spécialisés répond à toute demande d'ordre juridique.

## SUR UN PLAN AMIABLE

### La consultation juridique

Dans le cadre d'une prestation personnalisée et au vu des éléments que l'assuré nous communique, nous lui exposons soit oralement, soit par écrit, les règles de droit applicables à son cas et nous lui donnons un avis et/ou un conseil sur la conduite à tenir.

### L'assistance amiable

Après étude complète de la situation de l'assuré, nous intervenons directement auprès de son adversaire, afin de rechercher une issue négociée et conforme à ses intérêts.

Lorsque l'appui d'un intervenant extérieur est nécessaire (notamment lorsque l'adversaire de l'assuré est lui-même représenté par un avocat), nous prenons en charge les frais et honoraires de ce dernier dans la limite du budget amiable indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

**L'assuré nous donne mandat** pour procéder à toute démarche ou opération tendant à mettre fin amiablement au litige déclaré et garanti.

## SUR UN PLAN JUDICIAIRE

Lorsque le litige est ou doit être porté devant une commission ou une juridiction, nous prenons en charge les frais et honoraires engagés dans le cadre de la procédure, dans la limite du budget judiciaire indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.

### Formalités à accomplir en cas de litige :

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à XPLORASSUR ; **Sauf cas fortuit ou force majeure**, tout sinistre susceptible de relever de la présente garantie, doit être déclaré dans un **délaï de 30 jours ouvrés**, à compter du moment où l'assuré en a eu connaissance ou à compter du refus opposé à une réclamation dont il est l'auteur ou le destinataire, **sous peine de déchéance de garantie s'il est établi que ce retard nous cause un préjudice.**

**Dans le cadre de toute déclaration, l'assuré doit mentionner les références de son contrat** et nous communiquer tous renseignements, documents et justificatifs nécessaires à la défense de ses intérêts ou tendant à établir la matérialité ou l'existence du litige.

**Nous ne prenons pas en charge les frais et honoraires appelés ou réglés antérieurement à la déclaration ainsi que ceux correspondant à des prestations ou actes de procédure réalisés avant la déclaration**, sauf si l'assuré peut justifier d'une urgence à les avoir engagés.

### Arbitrage

En cas de désaccord entre l'assuré et nous sur les mesures à prendre pour régler le litige déclaré :

- l'assuré a la faculté de désigner librement une tierce personne sous réserve :
  - que cette personne soit habilitée à donner un conseil juridique et ne soit en aucun cas impliquée dans la suite éventuelle du dossier,
  - de nous informer de cette désignation.

Nous prenons en charge les honoraires de la tierce personne, librement désignée par vous, dans la limite du montant figurant au tableau des montants de garantie et des franchises ;

– conformément à l'article L 127-4 du Code des assurances, ce désaccord peut être soumis à l'appréciation d'une tierce personne **désignée d'un commun accord** avec nous ou, à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge sauf décision contraire de la juridiction saisie.

Si l'assuré engage, à ses frais, une procédure contentieuse et qu'il obtient une solution plus favorable que celle que nous lui proposons ou que celle proposée par l'arbitre, nous remboursons les frais exposés pour l'exercice de cette action, dans la limite de la garantie.

### Choix de l'avocat et conduite du procès

L'assuré dispose du libre choix de l'avocat ou de toute personne qualifiée par la législation ou la réglementation en vigueur pour défendre, représenter ou servir ses intérêts dans les circonstances prévues à l'article L 127-1 du Code des assurances.

Si l'assuré ne connaît aucun défenseur, nous pouvons en mettre un à sa disposition, **sous réserve d'obtenir une demande écrite de sa part.**

**Avec son défenseur, l'assuré est maître de la procédure.**

Le libre choix de l'avocat s'exerce aussi chaque fois que survient un conflit d'intérêt, c'est-à-dire l'impossibilité pour nous de gérer, de façon indépendante, un litige qui oppose, par exemple, deux assurés.

**Il est précisé que les frais et honoraires de l'avocat choisi par l'assuré sont garantis dans la limite des montants prévus au tableau des montants de garantie et des franchises et du barème qui y est annexé.**

### Gestion des sinistres

Afin de vous garantir la meilleure qualité des prestations, la gestion de vos sinistres de protection juridique est effectuée par un service distinct de ceux qui gèrent les autres branches d'assurance.

L'adresse de ce service vous sera indiquée par votre conseiller XPLORASSUR lors de la première demande de mise en jeu de la garantie.

### Ne sont jamais pris en charge

- les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre ;
- les frais et honoraires de l'avocat postulant ;
- les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse :
  - que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'assuré s'il est condamné,
  - ou ceux que l'assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire ;
- les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile ;

- les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.

### Exclusions communes

Outre les exclusions générales de votre contrat, la garantie ne pourra jamais être accordée pour les litiges :

- opposant l'assuré :
  - à nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
  - ou à toute autre personne définie comme assuré par le présent contrat,
  - à l'administration douanière,
  - à l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'assuré ne pouvait ignorer ;
- fondés sur le non-paiement par l'assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ;
- liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel ;
- relatifs au droit des personnes et de la famille ;
- relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- se rapportant à la vie professionnelle de l'assuré ;
- relatifs à la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vanda- lisme, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;
- résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.

## 2/3 LA DÉFENSE DE VOS INTÉRÊTS/ Défense pénale et recours suite à accident

### Nous garantissons

la prise en charge, dans la limite du montant de la garantie figurant au tableau des montants de garantie et des franchises, des frais liés à l'exercice de toute intervention amiable ou judiciaire devant toute juridiction, en vue :

- de défendre l'assuré s'il fait l'objet d'une action pénale par suite d'un événement garanti par le contrat,
- d'obtenir l'indemnisation du préjudice subi par l'assuré, au cours de sa vie privée, à la suite de dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, lors d'un accident engageant la responsabilité d'une personne n'ayant pas la qualité d'assuré.

## III - NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

### 3/1 Les formalités et délais à respecter:

En cas de sinistre, vous devez en aviser XPLORASSUR

- Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

- Par courrier : XPLORASSUR 74 rue Anatole France 92300 LEVALLOIS PERRET

Nous indiquer :

- la nature du sinistre,
- les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- les causes ou conséquences connues ou présumées,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;

- nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des objets assurés, détériorés ou volés
- nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés tant à vous qu'à vos préposés, concernant le sinistre

### **Non-respect du délai de déclaration**

En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

### **Non-respect des formalités et délai de transmission des pièces**

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

### **Fausse déclaration**

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

### **Assurances multiples**

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite.

Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées au tableau des montants de garantie et des franchises et dans vos conditions personnelles.

**Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.**

## **3/2 L'indemnisation :**

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

### **Responsabilité civile**

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

## **MODALITÉS D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE**

### **Détermination des sommes assurées**

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

### **Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre**

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique). Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

### **Dispositions relatives aux garanties fixées par années d'assurance**

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par année d'assurance, elle s'exerce pour l'ensemble des faits dommageables survenus au cours d'une même année d'assurance, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre. Lorsqu'un même fait dommageable (ou ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) donne lieu à un ou plusieurs dommages pour lesquels une ou plusieurs réclamations sont formulées, elles sont rattachées à l'année d'assurance de la survenance du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) et constituent un seul et même sinistre.

Le montant fixé par année d'assurance est donc réduit automatiquement quels que soient le nombre, la nature et l'origine des sinistres, des indemnités réglées ou dues au titre d'une même année d'assurance jusqu'à épuisement de ce montant. Le montant fixé par année d'assurance constitue la limite absolue des engagements de l'assureur.

## Défense pénale et recours suite à accident.

En plus des démarches que nous effectuons, l'indemnité comprend le paiement des frais et honoraires nécessités par la défense de vos intérêts (experts, avocats...).

## MENTIONS LÉGALES

L'Assuré certifie que les réponses ayant permis d'établir le contrat sont exactes.

L'attention de l'assuré est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art. L113.8 du code des assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur. Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat. Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition à vos informations en vous adressant par courrier à votre Assureur (voir adresse portée au présent document) ou par le biais de notre site internet [www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

Conformément à la réglementation, nous vous informons que vous pouvez refuser de faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, en vous inscrivant, gratuitement, sur la liste d'opposition nationale au démarchage téléphonique (Bloctel) ; toutefois, cette inscription ne fait pas obstacle à l'utilisation de vos coordonnées téléphoniques dans le cadre de nos relations contractuelles.

En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes).

Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé.

En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site [groupama.fr](http://groupama.fr) ou auprès de votre interlocuteur habituel.

Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

## INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

***Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE au titre des garanties d'assistance.***

*Dès lors que vous êtes arrivés à votre destination, objet de votre séjour,*

Nous vous versons (via XPLORASSUR) ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée, au titre du présent contrat, des prestations terrestre achetées et non utilisées si le voyage assuré est interrompu pour l'un des motifs suivants:

- **au titre de la garantie "Rapatriement médical" organisé par MUTUAIDE**
- **votre retour anticipé au titre de la garantie du même nom**
- **le rapatriement au titre des garanties « Rapatriement en cas de décès » et « Retour des Bénéficiaires »**

## 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Vous êtes indemnisé des prestations terrestres achetées et non consommées par suite de l'interruption de Voyage.

**2.2** L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, déduction faite des titres de transport, des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre Voyage :

**2.2.1 Pour les séjours hôteliers** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du séjour assuré,

**2.2.2 Pour les locations** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

**2.3** Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

## 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties et celles applicables à la garantie d'assistance médicale, sont également exclus :

**3.1** Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982.

**3.2** Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.

## 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOTRE SÉJOUR

**4.1** Vous devez contacter **MUTUAIDE ASSISTANCE** dès la survenance de votre sinistre.

**4.2** Vous devez adresser à **XPLORASSUR** dans les cinq jours ouvrés, suivant la date de fin de votre voyage, votre demande de dossier de frais d'interruption de séjour :

- Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

La déclaration doit comporter les informations suivantes :

- les nom, prénom et adresse de l'Assuré ;
- numéro de la convention ;
- motif précis motivant l'interruption ;
- nom de son agence de Voyages ;
- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'Atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel au Directeur Médical Mutuaide Assistance, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation.

Vous devrez nous le retourner complété et nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.

En outre, si le motif de votre retour anticipé est une Maladie ou un Accident corporel, vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### 1. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE RAPATRIEMENT MÉDICAL

En cas de maladie ou blessure, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

Si notre Équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre Équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité,
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe,
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre Domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre Domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre Domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire.

Le choix final du lieu d'hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relève exclusivement de la décision de notre Équipe médicale.

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

### ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

Si les circonstances l'exigent, notre Équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser. Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

### IMMOBILISATION SUR PLACE

Si vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre Équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'Hospitalisation à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

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

### PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant. Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

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

### RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION

À la fin de votre Hospitalisation ou de votre Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au Domicile ou votre poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de votre Voyage, ainsi que celui des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant. **Si nous organisons la poursuite du Voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour à votre Domicile.**

### VISITE D'UN PROCHE

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre Hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos Proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur). Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche.

Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'Hospitalisation, à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises. **Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Immobilisation sur place » et « Prolongation de séjour sur place ».**

### RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son Domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence du

montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du défunt.**

**Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.**

## ACCOMPAGNEMENT DU DÉFUNT

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un Proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.**

## RETOUR DES ENFANTS MINEURS BÉNÉFICIAIRES

Suite à une maladie ou blessure ou à un décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au Domicile.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un Proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

**Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.**

## RETOUR DES BÉNÉFICIAIRES

Dans le cadre d'un rapatriement en cas de maladie ou blessure ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au Domicile des membres de votre famille bénéficiaire ou de deux personnes maximum également bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

## CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

En cas de maladie ou blessure, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou suite à un décès si le véhicule reste sur place, nous organisons et prenons en charge la mission d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au Domicile par l'itinéraire le plus direct.

Cette garantie n'est acquise que si les conditions suivantes sont remplies :

- le bénéficiaire conduisait le véhicule pour son Voyage en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- aucune autre personne sur place n'est habilitée à le remplacer ;
- l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la carte internationale d'assurance automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent nous être remis.

Cette garantie est acquise si le véhicule :

- a moins de 5 ans ;
- s'il répond aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- s'il remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller simple afin qu'une personne préalablement désignée par le bénéficiaire, sa famille ou un de ses ayants droit puisse aller le récupérer.

**Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge. Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.**

## INFORMATIONS ET CONSEILS MÉDICAUX

Notre Équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
  - génériques,
  - effets secondaires,
  - contre-indications,
  - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
  - vaccinations,
  - diététiques,
  - hygiène de vie,
  - alimentation,
  - préparation aux Voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillerions de consulter votre médecin traitant.

## RETOUR ANTICIPÉ

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre Voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre Domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre Voyage retour et celui des membres de votre famille Bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'inscription au Voyage que vous ou d'une seule personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant et désignée sur les mêmes conditions particulières que vous ;
- soit pour vous seul, votre Voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

Les événements imprévus garantis sont les suivants :

**1.1** Maladie accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE ou décès :

- de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage) ;
- de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat ;
- de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.

**1.2** Afin d'assister aux obsèques suite au décès :

- de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.

**1.3** Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :

- votre résidence principale ou secondaire,
- votre exploitation agricole,
- vos locaux professionnels.

**1.4** Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.

**1.5** Convocation pour la greffe d'un organe notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

**1.6** Convocation pour une adoption d'enfant notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

## ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant votre départ par votre médecin traitant, nous en effectuons la recherche dans votre pays de Domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. **En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.**

**Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à votre charge.**

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

## TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur votre demande, nous nous chargeons de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que vous souhaitez faire parvenir vers les membres de votre famille, vos Proches ou votre employeur. Nous pouvons également servir d'intermédiaire en sens inverse. Les messages restent sous votre responsabilité et n'engagent que vous, nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux et / ou d'Hospitalisation consécutifs à une maladie ou blessure survenue et constatée à l'Étranger pendant la période d'adhésion, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
  - l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.
- Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

### 2. CONDITIONS ET MONTANT DE LA GARANTIE

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation ;**
- la garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une maladie ou blessure, survenue et constatée à l'Étranger ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Étranger pendant la période de validité de la souscription ;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bienfondé de la demande est constaté ;
- en cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation ;
- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services;
- dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties sous déduction de la franchise absolue indiquée dans le tableau des montants de garanties et de franchises. La prise en charge des frais dentaires est limitée au montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

### 3. EXCLUSIONS

**Les exclusions communes à toutes les garanties et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.**

**En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :**

- engagés dans votre pays de Domicile ;
- de vaccination ;

- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

#### 4. MODALITÉS D'APPLICATION

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de la maladie ou blessure ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;
- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité.
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge ;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

**À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.**

#### AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER

En cas d'Hospitalisation, et à votre demande, nous pouvons procéder à l'avance pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » contre remise d'une « Lettre d'engagement signée » vous engageant sur les démarches à suivre.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à vos ayants droit soit une empreinte de sa carte bancaire, soit un chèque de caution.

À compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par nos services, vous vous engagez alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours.

Sans réponse de votre part dans un délai de 3 mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour votre compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

#### Conseil aux Voyageurs

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

#### FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

##### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Vous êtes garanti pour la prise en charge des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

##### 2. MONTANT DE LA GARANTIE ET LIMITATION

Notre prise en charge par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.**

**En aucun cas, nous ne pouvons, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.**

## PERTE OU VOL DE DOCUMENTS OU D'EFFETS PERSONNELS

Pendant votre Voyage à l'Étranger, en cas de perte ou de vol de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement ou titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

### ► En Voyage

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir.
- Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part.
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de Domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.
- En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.
- En cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

### ► À votre retour

- Nous vous remboursons les frais de réfection de votre passeport à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

#### • Procédure de déclaration

Vous devez aviser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 5 jours ouvrés suivant la date de fin de votre Voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives,
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

## ASSISTANCE JURIDIQUE

À l'Étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous.

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

## AVANCE DE CAUTION PÉNALE

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place.

Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement ;
- dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
- dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

## FRAIS D'AVOCAT

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

## ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES

Lorsqu'au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les quinze jours suivants votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8 h à 19 h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19 h.

## **AIDE MENAGERE**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

## **GARDE MALADE**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de la limite fixée au Tableau des Garanties. Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer les soins.

## **GARDE D'ENFANTS**

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans à votre domicile :

- soit nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7 h et 19 h, dans la limite des disponibilités locales, à concurrence de la durée fixée au Tableau des Garanties. La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher ;
- soit nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder ;
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train/avion) pour se rendre chez un de vos proches résidants en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

## **LIVRAISON DE MEDICAMENTS**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie, avec l'ordonnance que vous nous transmettez.

Nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous rembourserez au moment même où ceux-ci vous sont apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

## **• QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?**

En aucun cas, nous ne pouvons-nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions figurant à la rubrique « **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?** », nous ne garantissons pas :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile,
- L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire de l'Assuré,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage, sauf aggravation nette et imprévisible,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,

- Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires, internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles.

### OPTION : GARANTIE DES PRIX

*Cette option vous est acquise uniquement si elle a été souscrite auprès d'Xplorassur et qu'elle figure sur votre bulletin de souscription*

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre Voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage et sans que cette date soit inférieure à 20 jours en application à l'article L211 -12 du code du tourisme avant le départ, nous garantissons, dans la limite fixée **au Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du Voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours en application à l'article L211 -12 du code du tourisme du départ ;
- augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours en application à l'article L211 -12 du code du tourisme du départ ;

L'augmentation du prix de votre Voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.

**Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de Voyage.**

## 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués **au Tableau des Montants de Garanties**.

## 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

**3.1 l'augmentation du prix de votre Voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;**

**l'augmentation du prix de votre Voyage suite à 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. Seuil d'intervention : Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours en application à l'article L211-12 du code du tourisme avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre Voyage soit supérieur au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

## 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer à XPLOASSUR dans les cinq jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre Voyage :

Sur le site internet : <https://sinistre.xplorassur.com>

Votre déclaration doit être accompagnée :

- **pour les dossiers TO**
  - du bulletin d'inscription initial au Voyage,
  - de la facture notifiant la révision du prix de votre Voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport.
- **pour les billets BSP**
  - les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
  - la facture que l'agence aura établie au titre des hausses carburant supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour de l'émission.

## CADRE DU CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs. A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

- **Assistance-rapatriement**

Elle doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

- **Pour l'annulation**

Cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'ait commencé.

Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées. Elle ne se cumule pas avec une des autres garanties.

- **Pour tous les autres risques**

Ils doivent être enregistrés chez XPLOASSUR avant le début du séjour à assurer. Nos garanties prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le jour du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

### 2. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque.

En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

### 3. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

#### 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme,
- les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,
- votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- 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,
- de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton ou de la spéléologie ;
- de la pratique des sports aériens ;
- de la chasse aux animaux dangereux,
- 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 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, pollutions, catastrophes naturelles.

#### 5. EXPERTISE DES DOMMAGES

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, 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 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

#### 6. SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

## 7. DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## 8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

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

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

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

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

Il est appelé 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 c o d é b i t e u r s , 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).

## 9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

### 1 / ASSISTANCE

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.84.98

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr) ou par courrier à :

**MUTUAIDE**

**SERVICE QUALITE CLIENTS**

**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## **2 / ASSURANCE**

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance, vous pouvez vous adresser à XPLORASSUR par e-mail à : [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com) ou par courrier à :

**XPLORASSUR**  
**74-78 rue Anatole France**  
**92300 LEVALLOIS PERRET**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## **3 / RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER**

Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur votre garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, vous pouvez vous adresser à GROUPAMA D'OC.

Nous vous invitons à nous écrire par courrier à :

**GROUPAMA D'OC**  
**14, rue de Vidailhan - CS 93105**  
**31131 Balma Cedex -391851 557**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## **10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

L'Autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE et de GROUPAMA D'OC est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) - 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9. Conformément au code des Assurances (Article L. 112-4)

## **11. COLLECTE DE DONNEES**

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat 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](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr) ou

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - 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 porter plainte auprès de CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).



**Site de déclaration :**

**<https://sinistre.xplorassur.com>**



**Plateau d'assistance  
7J/7 – 24h/24**

**Depuis la France Tél :  
01.45.16.84.98**

**Depuis l'étranger Tél :  
+33 1 45.16.84.98**

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
126 rue de la Piazza  
CS20010 - 93196 Noisy le  
Grand Cedex

**XPLORASSUR**

ASSURINCO Assurance Voyage exerçant sous la marque commerciale XPLORASSUR – Filiale du Groupe Finaxy – SAS de courtage en assurances au capital de 1 187 070 € - siège social 8-10, rue du Pont de Tournis, 31000 TOULOUSE – RCS TOULOUSE 839 898 673 – N° ORIAS : 18007806 – [www.orias.fr](http://www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes au Code des Assurances - Sous le contrôle de l'ACPR, 4 place de Budapest – 75436 PARIS ([www.orias.fr](http://www.orias.fr)) – ASSURINCO Assurance Voyage exerce son activité en application des dispositions de l'art L521-2 II b du Code des Assurances – Service réclamation : [reclamation@xplorassur.com](mailto:reclamation@xplorassur.com) - Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 Paris cedex 9 ou [le.mediateur@mediation-assurance.org](mailto:le.mediateur@mediation-assurance.org)