Voyageurs DU MONDE

DISPOSITIONS GENERALES

ASSURANCES VOYAGE
NOTICE D'INFORMATION

Contrat n° 78 553 659 - TRANQUILLITE VDM

Extension garantie Annulation "Spéciale Grippe A (H1N1)" (Page 28)

Les garanties d'assurance et d'assistance résultent du contrat N° 78 553 659, à effet du 1er janvier 2009, souscrit par VOYAGEURS DU MONDE, dont le siège social est à PARIS (75002) 55 rue Sainte Anne, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris en date du 11 avril 1979, sous le numéro 315.459.016 Code Naf : 7911Z ; auprès de l'Assureur Gan Eurocourtage IARD, Compagnie d'assurances et de réassurances Incendie, Accidents et Risques Divers, Entreprise régie par le Code des Assurances français, Société Anonyme au capital de 8.055.564 euros (entièrement reversé), immatriculée au Registre du Commerce des Sociétés de Paris sous le numéro 410 332 738 – Code Naf : 660 E et situé à la Tour Gan Eurocourtage – 4 - 6 avenue d'Alsace – 92033 La DEFENSE CEDEX - dont le siège social est à PARIS Cedex 08 (75383) 8-10 Rue d'Astorg ; par l'intermédiaire du Courtier AXELLIANCE RISK - immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris le 30 juillet 2008, sous le numéro 507.472.553 – Code NAF 6622Z, dont le siège social est à LYON (69456) cedex 6 et Immatriculée à l'ORIAS sous le numéro : 08.045.068.

Numéro de dossier :	
Date	
Signature	Je reconnais avoir pris connaissance des conditions du contrat choisi.

Mon numéro d'assistance 24h / 24 h – 7 jrs / 7 jrs :
De l'étranger : (33) 1 45 16 43 21
De la France : 01 45 16 43 21
Fax d'assistance : 00 33 (0)1 45 16 63 92
Mail d'assistance : assistance@mutuaide.fr

Attention : pas de prise en charge sans appel préalable

Mutuaide Assistance

gan EUROCOURTAGE — c'est avec l'esprit libre qu'on avance

Filiales de Groupama

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES
VOYAGEURS DU MONDE – TRANQUILLITE N° 78 553 659

GARANTIES	MONTANTS
FRAIS D'ANNULATION	Selon conditions du barème des frais d'annulation maxi 18 000 € par personne et 75 000 € par événement
Franchise par personne **A/ Annulation (Motif médical)**	**30 € par personne**
B/Annulation tout sauf (Hors motif médical)	**75 € par personne**
DEPART MANQUE	Titre de transport aller pour vous permettre de rejoindre votre destination Frais réels
BAGAGES	1 800 € maximum par personne
Objet précieux :	50 % du montant de la garantie
Franchise par dossier	**30 €**
- Retard de livraison	300 €
- Vol et perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, du matériel sportif.	1.800 € maximum par personne
- Conseils et frais d'envoi en cas de perte ou vol de documents, d'effets personnels, titre de transport et moyens de paiement	frais réels
- frais de confection des documents en cas de Perte ou vol de documents officiels (tels que carte d'identité, passeport…)	100 € par personne maximum
RETARD D'AVION **- Franchise Vols Réguliers et Vols Charters :** Retard de plus de 2 heures	30 € maximum par personne et par heure de retard, au-delà de 2 heures de retard Remboursement forfaitaire De 210 € maximum par personne
FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR	Remboursement des prestations terrestres non utilisées, Prorata temporis, en cas de retour prématuré, avec un maximum de 6.098 € par personne et 30.490 € par événement
RESPONSABILITE CIVILE - Dommages corporels matériels et immatériels confondus	4 573 471 €
- Dommages matériels et immatériels seuls	305 000 €
Franchise par dossier	**153 €**
VOYAGE DE COMPENSATION	Frais réels du voyage initial, en cas de rapatriement médical tant pour l'assuré rapatrié que pour un accompagnant
ASSISTANCE RAPATRIEMENT - Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
- Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport
- Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport + 150 € par jour, maxi 10 jours
- Prolongation de séjour à l'hôtel	+ Frais d'hôtel 150 € par jour, Maxi 10 jours
- Frais hôteliers	Frais d'hôtel 150 € par jour, Maxi 10 jours
- Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation et frais de caisson hyperbare, à l'étranger (hors du pays de résidence de l'adhérent)	150.000 €
Franchise par dossier (frais médicaux)	**46 €**
- Soins dentaires	300 €
-Transport du corps en cas de décès • Rapatriement du corps	Frais réels

• Frais funéraire nécessaire au transport • Accompagnement du défunt et prise en charge d'hôtels	2 000 € titre de transport + 150 € par jour, maxi 10 jour
- Retour des enfants de moins de 18 ans	Titre de transport
- Envoi d'un médecin sur place	
- Retour prématuré	Titre de transport
- Envoi de médicaments	Frais d'expédition
- Transmission de messages	Frais réels
- Mineurs restés au domicile	Frais réels
- Retour des bénéficiaires	Titre de transport
- avance de fonds	100 € maximum par personne
- Assistance Juridique à l'étranger . paiement d'honoraires . avance de la caution pénale	 1 500 € par personne 15 246 €
- Paiement des frais de recherche et de secours	10.000 € maximum par personne
- services informations et conseils médicaux	Frais réels
Assistance complémentaire aux personnes	Maximum 900 € par personne
-Garde malade	20 heures maximum
-Livraison de médicaments	frais de livraison
-Livraison de repas et des courses	15 jours maximum
-Aide ménagère	20 heures maximum
-Garde d'enfants	20 heures maximum
-Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants	billet en train 1ère classe ou billet d'avion classe économique
-soutien pédagogique	15 h par semaines dans la limite d'un mois
-garde d'animaux	10 jours maximum
- hébergement suite à un sinistre au domicile	150 € par jour, pendant 5 jours maximum

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Annulation / Départ Manqué : Le jour de l'adhésion au présent contrat.	**Annulation / Départ Manqué** : Le jour du départ – lieu de convocation de l'adhérent (à l'aller)
Autres garanties : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	**Autres garanties** : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Les autres garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 120 jours à compter de la date de départ en voyage.

DELAI DE SOUSCRIPTION

Pour que la garantie Annulation soit valide, l'adhésion doit être faite au plus tard, la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur de voyage ou à l'inscription au voyage (dans la limite de deux jours ouvrables après l'inscription au voyage).

DISPOSITIONS GENERALES

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des Assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

La « TOUT SAUF » concerne exclusivement la garantie ANNULATION.

DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

DEFINITIONS

Adhérent
La ou les personnes mentionnées sur le bulletin d'adhésion et bénéficiant à ce titre des garanties du présent contrat, ci-après désignées par le terme « VOUS », à condition qu'elles résident en Europe.

Assureur
Gan Eurocourtage ci-après désigné par le terme "nous", dont le siège social se situe à :

Gan Eurocourtage IARD
Tour Gan Eurocourtage
4-6, avenue d'Alsace
92033 La DEFENSE CEDEX

Assisteur
Suivant protocole établi entre l'assureur et l'assisteur, la gestion des sinistres est déléguée à Mutuaide Assistance et Mutuaide Services, ci-après dénommés par le terme « le gestionnaire », dont le siège social se situe à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
MUTUAIDE SERVICES
8 – 14 Avenue des Frères Lumières
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Code des Assurances
Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d'assurance.

Documents officiels
Tout document (tels que Carte d'identité, Passeport ou autres) émanant d'une autorité administrative publique de l'Etat (tels que Mairie, Préfecture…).

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

Dommages Matériels
Toute atteinte, destruction, altération, perte ou disparition d'une chose ou substance ainsi que toute atteinte physique à un animal.

Dommage Immatériel consécutif
Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

Domicile
On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle; votre domicile doit être situé en Europe.

DROM POM COM
On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM TOM et leurs définitions.

Durée du Vol Garanti
La garantie ne s'applique qu'aux vols dont la validité est de 120 jours maximum.

Entreprise de transport
On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

Europe
Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

France métropolitaine
On entend par France métropolitaine : la France continentale et la Corse, y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).

Franchise
Partie de l'indemnité restant à votre charge.

Le Gestionnaire
On entend par Le Gestionnaire, MUTUAIDE ASSISTANCE & MUTUAIDE SERVICES dont le siège social se situe à : 8 – 14 Avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX.
La gestion des prestations d'Assistance est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE.
La gestion des prestations d'Assurance est confiée à MUTUAIDE SERVICES.

Guerre civile
On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'Etat, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

Guerre étrangère
On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un Etat à un autre Etat, ainsi que toute invasion ou état de siège.

Heure d'Arrivée initialement prévue
- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- pour les vols REGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

Maladie / Accident
Une altération de la santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

Membre de la famille
Par membre de votre famille, on entend le conjoint de droit ou de fait, un enfant, un frère ou une soeur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et les belles-sœurs, gendres et belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, parrains, marraines et ceux du conjoint.

Résidence habituelle
On entend par votre résidence habituelle, votre lieu de résidence fiscale qui doit se trouver en France métropolitaine, y compris la Corse, Monaco, Andorre, la Suisse ou l'un des pays membres de l' Union Européenne, y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).

Retard d'Avion
C'est l'arrivée du vol garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.
Si le vol initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard d'avion est la différence entre l'heure d'arrivée du vol de remplacement à sa destination finale et l'heure d'arrivée initialement prévue pour le vol annulé.

Sinistre
Evénement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

Souscripteur
Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance, désigné par le terme « le souscripteur » dans les conditions générales.

Subrogation
La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

Tiers
Toute personne autre que vous responsable du dommage.
Tout Adhérent victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Adhérent (les Adhérents sont considérés comme tiers entre eux).

Vol Garanti
C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD D'AVION ».
Toutefois, si ce vol est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « RETARD D'AVION » couvre le vol de remplacement.

QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

QUELLE EST LA DUREE DES GARANTIES ?

La durée de validité des garanties correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.
En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 4 mois à dater du jour du départ en voyage.
La garantie "ANNULATION" prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant de :

- **les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution. Toutefois, sauf cas de force majeur, l'assureur garanti l'assistance et le rapatriement en cas d'épidémies ou de pandémies dès lors que l'assuré n'enfreint pas volontairement l'interdiction d'accès au(x) pays concerné(s). Les frais médicaux seront couverts jusqu'au rapatriement des assurés à leur domicile, dans la limite des montants indiqués au contrat.**
- **la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève,**
- **la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves,**
- **la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant,**
- **l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement,**
- **tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat,**

- **les duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense),**
- **la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, luge de compétition, sports aériens (à l'exception du parachute ascensionnel), les sports résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels organisés par une fédération sportive, et l'alpinisme à titre professionnel.**
- **l'absence d'aléa.**

COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.
Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.
Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des co-contractants prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DANS QUEL DELAI SEREZ VOUS INDEMNISE ?

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

QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE ?

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

QUELLES SONT LES MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS ?

En cas de difficultés, vous devrez adresser votre réclamation à :

Gan Eurocourtage IARD
Tour Gan Eurocourtage
Service des relations avec les consommateurs
4 – 6 avenue d'Alsace
92033 La DEFENSE CEDEX

Si enfin, le désaccord persiste après la réponse donnée, vous pourrez demander l'avis du Médiateur dans les conditions qui seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

AUTORITE CHARGEE DU CONTROLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCE

L'autorité de Contrôle des Assurances et des Mutuelles (ACAM)
61 Rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09

INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES – CNIL

Les informations vous concernant sont nécessaires au traitement de votre demande, ainsi qu'à la gestion de votre contrat d'assurance. Elles sont destinées à l'assureur, ses mandataires, ses réassureurs, ses prestataires et organismes professionnels. Elles sont également destinées à des fins commerciales aux autres sociétés du groupe et à leurs partenaires. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous y opposer en vous adressant à votre assureur dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de communication aux données qui vous concernent en vous adressant à votre assureur aux coordonnées suivantes : Gan Eurocourtage IARD - Service des relations avec les consommateurs - Tour Gan Eurocourtage - 4-6 avenue d'Alsace - 92033 La Défense Cedex - e-mail : relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr

SUBROGATION

Après avoir réglé l'indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que le souscripteur peut avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'Article L.121-12 du Code des Assurances français.
Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des services que nous avons fournis.

QUEL EST LE DELAI DE PRESCRIPTION ?

Toute action concernant ce contrat ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y a donné naissance dans les conditions déterminées par les Articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances français.

QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'Assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants *:* 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.

FRAIS D'ANNULATION « TOUT SAUF »

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions particulières de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de visa, de la prime d'assurance, des frais de dossier et des taxes d'aéroport), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

A / Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DECES

(Y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à l'adhésion au présent contrat) :

- de tout membre de votre famille (y compris Concubin et Pacsés), tel que précisé au paragraphe Définitions,
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique),
- du tuteur légal,
- d'une personne vivant habituellement sous votre toit,
- de la personne chargée pendant votre voyage :

. de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique),

. de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à l'adhésion au présent contrat, sur le bulletin d'adhésion (papier ou électronique).

Dans tous les cas, nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.

COMPLICATIONS DUES A L'ETAT DE GROSSESSE

- qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois.

Ou

- Si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

B / La garantie vous est également acquise, dans tous les autres cas d'annulation, si le départ où l'exercice des activités prévues pendant le séjour, sont empêchés par un événement aléatoire, **pouvant être justifiés**.

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou de la part d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de l'adhésion et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT :

A / Annulation pour un Motif médical

(Maximum 9 personnes) inscrite(s) en même temps que vous et adhérent(s) par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus.
Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.

B/ Annulation tout sauf (Hors motif médical)

En cas d'annulation d'une ou deux personnes vous accompagnant, inscrites en même temps que vous, si du fait de ce désistement vous devez voyager seul ou à deux.
Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'évènement.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique " QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- **de maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du présent contrat d'assurance,**
- **de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,**
- **du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères Français,**
- **de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992.**

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?
Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions particulières de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

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

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyage ou de l'organisateur, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'organisateur.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de MUTUAIDE, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devrez adresser la déclaration de sinistre jointe à la notice d'information qui vous a été remise (dépliant papier ou électronique).

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et / ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout justificatif.

Vous devrez communiquer à MUTUAIDE SERVICES 8 – 14 Avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe pré imprimé, au nom du médecin conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré imprimée visée ci-dessus, à MUTAIDE.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'adhésion délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

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

DEPART MANQUE

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté pouvant être justifié, intervient sur le trajet entre votre domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage et que vous ne puissiez pas être présent à l'heure fixée pour prendre votre moyen de transport, nous mettons à votre disposition un titre de transport aller (si celui-ci n'est pas réutilisable) pour vous permettre de rejoindre votre destination.
Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 3 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous.
En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait son annulation.

BAGAGES

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

RETARD DE LIVRAISON de vos bagages
Dans le cas où vos bagages personnels ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats de premières nécessité à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

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

- Le vol des bijoux est garanti UNIQUEMENT lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

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

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

. Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),

. l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,

. le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),

. les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,

. la confiscation des biens par les Autorités (douane, police),

. les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,

. le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,

. les collections, échantillons de représentants de commerce,

. le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,

. l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,

. le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),

. le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,

. les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,

. les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.
Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature.

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

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à **MUTUAIDE SERVICES, 8 – 14 Avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX**, dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

. Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
. Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.
Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.
Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.
Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondé à intenter à votre encontre.

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

Vous devez en aviser MUTUAIDE SERVICES, 8 - 14 Avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

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

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

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

RETARD AERIEN

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si le vol aérien garanti a subi un retard.

DANS QUELS CAS INTERVENONS NOUS ?

TABLEAU DES RETARDS ET DES MONTANTS DE REMBOURSEMENT

EN CAS DE RETARD SUBI SUR LE VOL ALLER

- Retard de plus de 2 heures	30 € maximum par personne et par heure de retard, au-delà de 2 heures de retard - Remboursement forfaitaire de 210 € maximum par personne

EN CAS DE RETARD SUBI SUR LE VOL RETOUR

- Retard de plus de 2 heures	30 € maximum par personne et par heure de retard, au-delà de 2 heures de retard - Remboursement forfaitaire de 210 € maximum par personne

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi par le vol aller et par le vol retour.

QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?

La garantie **RETARD D'AVION** est acquise aux conditions suivantes :

- La garantie doit être souscrite le jour de la réservation du séjour ou de l'achat de votre billet d'avion ou au plus tard 24 heures avant le jour de départ du vol garanti,
- Vous devez avoir réglé la cotisation correspondante,
- Votre lieu de résidence habituelle doit se trouver en France métropolitaine, y compris la Corse, Monaco, Andorre, la Suisse ou l'un des pays membres de l' Union Européenne, y compris les DROM, POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003),
- Vous devez avoir effectué le vol garanti.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE RETARD D'AVION ?

Pour que la garantie RETARD AERIEN s'applique, vous devez impérativement et préalablement faire compléter par la compagnie aérienne qui a effectué le vol ou à défaut les autorités de l'aéroport, la déclaration de sinistre annexée à la présente notice d'information (papier ou électronique) qui vous a été remise lors de l'adhésion, ou le document remis par la compagnie aérienne, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.
En outre, vous ferez apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelle que raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

Dès le retour de votre voyage, et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre à **MUTUAIDE SERVICES – 8 – 14 Avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX**, la copie de votre billet d'avion, de la facture d'achat du vol garanti et du talon de sa carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée.

IMPORTANT :
Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard d'avion et vous ne pourrez donc pas être indemnisé.
Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **la faute intentionnelle ou dolosive de votre part,**
- **Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes,**
- **L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.**

Il nous appartient de prouver que le retard d'avion résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances français, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

Formulaire de déclaration de sinistre

Loss claim for in case of flight delay

Partie à faire compléter par le guichet de la Compagnie aérienne ou par les autorités de l'aéroport (*Part to be filled in by the airline's desk or by the airport authorities)*

Signature :

Vol aller / *Outward flight*

Aéroport :_____
Airport
Compagnie aérienne :_____
Airline
Numéro du vol : _____
Flight number : _____
Jour d'arrivée du vol (JJ / MM / AAAA) : _____
Arrival day of flight (DD / MM / YYYY)
initialement prévu : _____
initialy expected :
réel : _____
actual day: :
Heure d'arrivée du vol (HH / MM) : _____
Arrival time of flight (HH / MM)
initialement prévue : _____
initialy expected :
réelle : _____
actual time :
Cachet :
Stamp

Partie à compléter par l'Adhérent
( ) Contrat n° 78 553 659 TRANQUILLITE VDM

Nom et prénom(s) de l'Assuré :
_____

Adresse de l'Assuré :
_____

Code postal : _____Ville : _____

Téléphone : _____ *Portable :* _____

L'Assuré déclare que les informations ci-dessus sont exactes et sincères et savoir que l'indemnisation du retard d'avion se fera en application des dispositions contractuelles figurant sur la notice d'information ci-jointe dont il a pris connaissance.

Fait à _____ le _____

Documents à retourner au plus tard 1 mois après la date de retour :
MUTUAIDE – 8 – 14 avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Signature du Client :

Formulaire de déclaration de sinistre

Loss claim for in case of flight delay

Partie à faire compléter par le guichet de la Compagnie aérienne ou par les autorités de l'aéroport (*Part to be filled in by the airline's desk or by the airport authorities)*

Signature :

Vol retour / *Return flight*

Aéroport : _____
Airport
Compagnie aérienne : _____
Airline
Numéro du vol : _____
Flight number
Jour d'arrivée du vol (JJ / MM / AAAA) : _____
Arrival day of flight (DD / MM / YYYY)
initialement prévu : _____
initialy expected :
réel : _____
actual day: :
Heure d'arrivée du vol (HH / MM) : _____
Arrival time of flight (HH / MM)
initialement prévue : _____
initialy expected :
réelle : _____
actual time :
Cachet :
Stamp

Partie à compléter par l'Adhérent
( ) Contrat n° 78 553 659 TRANQUILLITE VDM

Nom et prénom(s) de l'Assuré :
_____

Adresse de l'Assuré :
_____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____ Portable : _____

L'Assuré déclare que les informations ci-dessus sont exactes et sincères et savoir que l'indemnisation du retard d'avion se fera en application des dispositions contractuelles figurant sur la notice d'information ci-jointe dont il a pris connaissance.

Fait à _____ le _____

Documents à retourner au plus tard 1 mois après la date de retour :
MUTUAIDE – 8 – 14 avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Signature du Client :

FRAIS D'INTERRUTION DE SEJOUR

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.
De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.
Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

CE QUE NOUS EXCLUONS
Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- **Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;**
- **Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;**
- **Des épidémies.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

VOUS DEVEZ :

- **Adresser à : MUTUAIDE SERVICES - Service indemnisations, 8 – 14 Avenue des Frères Lumières 94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

Tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.
Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyagiste faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

RESPONSABILITE CIVILE

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que vous pourrez encourir au titre, d'une part, des dommages corporels et/ou matériels et, d'autre part, des dommages immatériels qui vous sont consécutifs, causés accidentellement à toute personne autre qu'à vous-même ou un membre de votre famille, par votre fait ou celui de personnes, choses ou animaux dont vous avez la garde, ceci à concurrence du montant et déduction d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS
Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES", notre garantie ne s'applique pas :

- **aux dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement,**
- **aux dommages résultant de l'usage de véhicules terrestres à moteur, de bateaux à voile et à moteur, et appareils de la navigation aérienne,**
- **aux dommages résultant de toute activité professionnelle,**
- **aux conséquences de tous sinistres matériels et/ou corporels vous atteignant personnellement ainsi que les membres de votre famille ou de toute autre personne ayant la qualité d'Adhérent au titre du présent contrat,**
- **aux dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence directe de dommages accidentels, matériels et/ou corporels garantis,**
- **aux dommages résultant de la pratique de sports aériens ou de la chasse.**

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE

Vous ne devez accepter aucune reconnaissance de responsabilité, ni aucune transaction sans notre accord préalable et écrit.
Toutefois, la simple reconnaissance de la matérialité de certains faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir moral d'accomplir.

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure de tout événement susceptible d'engager votre responsabilité civile.
Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous encourez la déchéance de votre garantie.

PROCEDURE

En cas d'action judiciaire dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.
Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le simple fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut en aucun cas être interprété en soi comme une reconnaissance de garantie et n'implique nullement que nous acceptons de prendre en charge les conséquences dommageables d'événements qui ne seraient pas expressément garantis par le présent contrat.

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en provision à votre place.

RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige pendant devant une juridiction pénale ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en aura résulté pour nous.

FRAIS DE PROCES

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. **Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion de sa part respective dans la condamnation.**

VOYAGE COMPENSATION

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Suite à votre rapatriement médical (maladie ou accident l'atteignant personnellement) organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE, vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou au titre de transport initial, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties.

Ce montant est versé à la personne rapatriée ainsi que, le cas échéant à son conjoint de droit ou de fait, ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toutes autres.

Il ne peut se cumuler avec l'indemnisation des frais d'interruption de séjours.

Ce montant doit être utilisé dans les DOUZE MOIS qui suivent l'événement ayant provoqué votre rapatriement et est seulement valable dans l'agence où vous avez acheté votre voyage d'origine.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en oeuvre, par l'intermédiaire de MUTUAIDE ASSISTANCE **8 – 14 Avenue des Frères Lumières – 94368 BRY SUR MARNE CEDEX,** conformément aux dispositions générales et particulières du présent contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un télex, d'une télécopie, d'un télégramme, d'un mail. Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin de MUTUAIDE ASSISTANCE, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

En aucun cas, l'assisteur ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE
Si vous êtes malade ou blessé et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :
- avion sanitaire spécial
- avion de ligne régulière, train, wagon lit, bateau, ambulance.

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE
Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de leur rapatriement.

PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION
Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et resté(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.
Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

PROLONGATION DE SEJOUR A L'HOTEL
Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille adhérents, d'une personne adhérente et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

FRAIS HOTELIERS
Nous remboursons, à une personne vous accompagnant, ses frais hôteliers dans la limite de la somme indiquée au tableau des montants de garanties, dans les cas suivants :

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'adhésion,
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER.
Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance, les frais restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
En cas de non prise en charge par la Sécurité Sociale, nous intervenons au premier euro à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par adhérent (sauf soins dentaires).

TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DECES
Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.
Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation en Europe restent à la charge des familles.
Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS
Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

RETOUR PREMATURE
Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille adhérentes ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit.
- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER
Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il serait impossible pour vous de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.
Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

TRANSMISSION DE MESSAGES
Nous, nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.
De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous laissé à son attention.

AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER
A la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier…) ou de votre titre de transport initial, nous vous accordons une avance de fonds, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, contre paiement au préalable par un tiers d'une source équivalente à notre siège.

BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ETRANGER

a) Paiement d'honoraires
Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.

b) Avance de la caution pénale

Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.
Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.
Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS
Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.
Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?
Outre les exclusions figurant au chapitre "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne garantissons pas :

- **les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage,**
- **les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance,**
- **les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32ème semaine de grossesse,**
- **les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement,**
- **les conséquences des tentatives de suicide.**

- **Pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :**
  - **. les frais consécutifs à un accident ou une maladie constatée médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,**
  - **. les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,**
  - **. les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,**
  - **. les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,**
  - **. les frais engagés sans notre accord préalable,**
  - **. les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.**

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Pour toute demande d'assistance, vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :

Par téléphone

De France : 01.45.16.43.21
De l'étranger : 33.1.45.16.43.21
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par Fax
De France : 01.45.16.63.92 ou 01.45.16.63.94
De l'étranger : 33.1.45.16.63.92 ou 33.1.45.16.63.94
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

e-mail : assistance@mutuaide.fr

Et obtenir l'accord de MUTUAIDE ASSISTANCE préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.

Pour toute demande de remboursement vous devez :
Adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement, à :
MUTUAIDE ASSISTANCE -Gestion des sinistres « assistance » - 8 – 14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez restituer, à MUTUAIDE ASSISTANCE, les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant notre propriété.

ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

Lorsque 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 8h à 19h, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h.

Les prestations que nous proposons sont les suivantes :

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 montants de garanties et des franchises. Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer les soins.

Livraison de médicaments
En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :
- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous rembourserez au moment même ou ceux-ci vous sont apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

Livraison de repas et des courses ménagères
Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant la durée fixée au tableau des montants de garantie et de franchises, à concurrence d'une livraison par semaine.
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de quatre livraisons par sinistre.

Aide ménagère
Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les taches habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide ménagère, dans la limite de durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises, répartie sur 4 semaines.

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 7h et 19h dans la limite des disponibilités locales à concurrence de la durée fixée au tableau des montants de garanties et des franchises.
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.

Soutien pédagogique des enfants de moins de 10 ans
Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 10 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaines, dans la limite d'un mois maximum.
Notre garantie s'applique dès le premier mois d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours pour les enfants du primaire et du secondaire (1^{er} et $2^{ème}$ cycle).

Garde des animaux domestiques
Lorsque vous n'êtes pas en mesure de garder vos animaux domestiques :
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de garde de vos animaux domestiques pendant la durée fixée au tableau des montants de garanties.

Pour toute demande d'assistance complémentaire aux personnes, vous devez contacter
MUTUAIDE ASSISTANCE, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :

Par téléphone
De France : 01.45.16.43.21
De l'étranger : 33.1.45.16.43.21
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par Fax
De France : 01.45.16.63.92 ou 01.45.16.63.94
De l'étranger : 33.1.45.16.63.92 ou 33.1.45.16.63.94
Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

e-mail : assistance@mutuaide.fr

MUTUAIDE ASSISTANCE - Gestion des sinistres « assistance » - 8 – 14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Extension garantie Annulation "Spéciale Grippe A (H1N1)"

Vous devez avoir souscrit à cette extension pour bénéficier des garanties ci-après

FRAIS D'ANNULATION
Rachat exclusion Grippe A/H1N1

Que GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage dans les 7 jours précédents votre départ (à l'aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons dans les motifs et circonstances énumérées ci-après, à l'exclusion de tout autre.

MALADIE GRAVE OU DECES suite à la contamination de la Grippe A/H1N1 dans les 7 jours précédant votre départ.

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ;
- de vos ascendants ou descendants, au 1er et 2ème degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait
- D'une personne devant vous accompagner (maximum 2 personnes) durant votre voyage, inscrite en même temps que vous et assurée par ce même contrat

On entend par **maladie grave** une altération de santé consécutive à la contamination du virus A/H1N1 constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux, ne permettant pas de quitter votre domicile et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre pendant une période couvrant la date prévue du départ.

Aucune indemnisation en cas d'annulation à plus de 7 jours du départ.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec une limite d'indemnisation indiquée au contrat afférent à cette extension de garantie selon la répartition ci-dessous :

100% des frais d'annulation facturés (hors frais de visa, primes d'assurance et taxes d'aéroport), seront remboursés dont 70% par GAN MUTUAIDE et le solde par votre agence de voyages.

Toutefois, si vous souhaitez partir sans la personne contaminée, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par l'assureur.

Cette extension de garantie ne peut être vendue qu'en complément des garanties « Annulation », « Tranquillité », et « Tranquillité Carte Bancaire » voyages avec annulation Gan Eurocourtage.
Toutes souscriptions de cette extension seule seraient considérées comme nulles et non avenues

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique " QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- de maladie consécutive à la contamination de la grippe A/H1N1 ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation antérieurement à l'inscription au voyage ou à la souscription du présent contrat,
- d'oubli de vaccination en cas d'obligation réglementaire ;
- de la contraction de la grippe A/H1N1 plus de 7 jours avant le départ.
- La défaillance de toute nature de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuels.
- De la simple crainte de contracter la maladie du fait de la propagation de l'épidémie de grippe A/H1/N1
- du fait que votre voyage est déconseillé par le Ministère des affaires étrangères français et/ ou par le Ministère de la santé et/ou par tout autre organisme.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

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

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente de l'organisateur.

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous à été remis.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie, d'un certificat médical précisant l'origine **exacte,** la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,

Vous devez nous communiquer tous les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin impérativement.
Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.

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

Déclaration de sinistre

Code intermédiaire courtier : 35 389 Contrat : N° 78 553 659
TRANQUILLITE VDM

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville : _____

Tél. : _____ Portable : _____

Voyage du : _____ au _____

Date du sinistre : _____ Prix du séjour : _____

Déclare* :

❑ départ manqué
❑ Frais d'annulation suite à : ❑ Maladie ❑ Accident ❑ Décès ❑ Autres (à préciser)
❑ Bagages suite à : ❑ Perte ❑ Vol ❑ Dommages
❑ Interruption de séjour
❑ Responsabilité Civile du Voyageur
❑ Voyage de compensation
❑ Frais médicaux suite à : ❑ Maladie ❑ Accident ❑ Décès
❑ Paiement d'honoraires
❑ Avance sur caution pénale

A : _____ le_____

Signature :

** Cocher la ou les cases correspondant à la nature du risque.*

Adresser la présente déclaration à :

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service gestions des sinistres

8 – 14 des frères Lumières

94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Gan Eurocourtage

et

MUTUAIDE ASSISTANCE

vous souhaitent

un bon voyage

VOYAGEURS DU MONDE
ADRESSES ET COORDONNEES

www.vdm.com

PARIS
55 Rue Sainte Anne - 75002 PARIS
tél : 01 42 86 16 00
fax : 01 42 86 17 88

BORDEAUX
28 Rue Mably - 33000 BORDEAUX
tél : 05 57 14 01 40
fax : 05 57 14 01 49

CAEN
63 Rue Saint Jean - 14000 CAEN
tél : 02 31 15 25 80
fax : 02 31 15 25 89

GRENOBLE
16 Boulevard Gambetta - 38000 GRENOBLE
tél : 04 76 85 95 90
fax : 04 76 85 95 99

LILLE
147 Boulevard de la Liberté - 59000 LILLE
tél : 03 20 06 76 25
fax : 03 20 06 76 31

LYON
5 Quai Jules Courmont - 69002 LYON
tél : 04 72 56 94 56
fax : 04 72 56 94 55

MARSEILLE
25 Rue Fort Notre Dame - 13001 MARSEILLE
tél : 04 96 17 89 17
fax : 04 96 17 89 18

MONTPELLIER
7 Rue de Verdun - 34000 MONTPELLIER
tél : 04 67 67 96 30
fax : 04 67 67 96 39

NANTES
1 – 3 Rue des Bons Français (Entrée Rue du Moulin)
44000 NANTES
tél : 02 40 20 64 30
fax : 02 40 20 64 38

NICE
4 Rue du Maréchal Joffre - 06000 NICE
tél : 04 97 03 64 61
fax : 04 97 03 64 60

RENNES
31 Rue de la Parcheminerie (BP 10206) 35000
RENNES
tél : 02 99 79 16 16
Fax : 02 99 79 10 00

ROUEN
17 – 19 Rue de la Vicomté - 76000 ROUEN
tél : 02 32 10 82 50
fax : 02 32 10 82 58

STRASBOURG
16 Rue Sainte Barbe – 67000 STRASBOURG
tél : 03 88 15 29 45
fax : 03 88 15 29 49

TOULOUSE
26 Rue des Marchands - 31000 TOULOUSE
tél : 05 34 31 72 72
fax : 05 34 31 72 73

BRUXELLES
Chaussée de Charleroi – 23 – 1060 BRUXELLES
Tél : (32) 2 543 95 60
Fax : (32) 2 543 95 59

Vous avez besoin d'ASSISTANCE pendant votre séjour,

vous devez :

Contacter Gan Assistance
24h/24 - 7 j/7

> PAR TÉLÉPHONE
• de France : 01 45 16 43 21
• de l'étranger : 33 1 45 16 43 21
précédé de l'indicatif local d'accès
au réseau international

> PAR FAX
• de France : 01 45 16 63 92
ou 01 45 16 63 94
• de l'étranger : 33 1 45 16 63 92
ou 33 1 45 16 63 94
précédé de l'indicatif local d'accès
au réseau international
> PAR E-MAIL
assistance@mutuaide.fr

Pour toute réclamation concernant
l'ASSURANCE (Frais d'annulation, Bagages, …),vous devez :

Aviser MUTUAIDE
par écrit au plus tard dans les 5 jours, en utilisant
la déclaration de sinistre figurant dans ce contrat.
Pour toute demande de renseignement concernant
l'assurance, appelez au numéro suivant : 01 45 16 43 21

Gan Eurocourtage IARD
Compagnie française d'assurances et de réassurances
incendie, accidents et risques divers
Tour Gan Eurocourtage
4-6, avenue d'Alsace - 92033 La Défense Cedex
Entreprise régie par le Code des Assurances
Société Anonyme au capital de 8.055.564 euros (entièrement versé)
Siège social : 8-10, rue d'Astorg - 75383 Paris Cedex 08
410 332 738 R.C.S. Paris – APE 6512Z