

CONTRAT VOYAGE GROUPE



Contrat n° 4797 : Multirisque
Contrat n°4795 : Multirisque neige



Dispositions générales valables pour toute souscription à compter du 1er mars 2023

TABLEAU DES GARANTIES PAR FORMULE

| GARANTIES/FORMULES | Multirisque | Multirisque neige |
|---|----------------|-------------------|
| | CONTRAT N°4797 | CONTRAT N°4795 |
| ANNULATION | ✓ | ✓ |
| ANNULATION SPECIALE NEIGE | | ✓ |
| ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE / PANDEMIE | ✓ | ✓ |
| RETARD DE TRANSPORT | ✓ | ✓ |
| ARRIVÉE TARDIVE | ✓ | ✓ |
| BAGAGES | ✓ | ✓ |
| BRIS VOL DE MATERIEL DE SKI | | ✓ |
| INTERRUPTION DE SÉJOUR | ✓ | ✓ |
| INTERRUPTION D'ACTIVITÉ | ✓ | ✓ |
| INTERRUPTION D'ACTIVITÉ NEIGE | | ✓ |
| ASSISTANCE RAPATRIEMENT | ✓ | ✓ |
| ASSISTANCE RAPATRIEMENT EN CAS D'EPIDEMIE / PANDEMIE | ✓ | ✓ |
| ASSISTANCE AU VEHICULE | ✓ | ✓ |

CONTACTS



**Pour tout sinistre Assurance,
contactez XPLORASSUR**
(En cas d'annulation, bagages etc.)

MERCI DE DECLARER VOTRE SINISTRE
SUR LE SITE INTERNET :
sinistre.assurinco.com

XPLORASSUR
8-10 rue du pont de Tounis,
31000 TOULOUSE

The Mutuaide logo consists of the word 'Mutuaide' in white, sans-serif font, centered within a dark teal square. A thin orange horizontal line is positioned below the text.

Mutuaide

**Pour tout sinistre Assistance durant votre séjour,
contactez MUTUAIDE ASSISTANCE**
(En cas de rapatriement, interruption de séjour etc.)

Plateau d'assistance
7 JOURS / 7 – 24 HEURES / 24

Depuis la France – Tél : 01.55.98.71.84
Depuis l'étranger – Tél : +33 1 55 98 71 84
Par mail : voyage@mutuaide.fr

**ATTENTION : PAS DE PRISE EN CHARGE
SANS APPEL PREALABLE**

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

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| ANNULATION | 9 |
| ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL | 9 |
| ANNULATION TOUT SAUF | 9 |
| LE MONTANT DE LA GARANTIE | 9 |
| DANS QUEL DELAI DEVEZ VOUS DECLARER LE SINISTRE | 9 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?..... | 10 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 10 |
| ANNULATION « SPECIALE NEIGE » | 11 |
| ANNULATION POUR DEFAUT OU EXCES DE NEIGE..... | 11 |
| ACCES IMPOSSIBLE A LA STATION..... | 11 |
| LE MONTANT DE LA GARANTIE | 11 |
| DANS QUEL DELAI DEVEZ VOUS DECLARER LE SINISTRE ?..... | 11 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?..... | 11 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 11 |
| RETARD DE TRANSPORT | 12 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 12 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE | 12 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 12 |
| ARRIVEE TARDIVE | 12 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 12 |
| CE QUE NOUS GARANTISSONS..... | 12 |
| BAGAGES | 13 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 13 |
| QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE | 13 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 13 |
| LE MONTANT DE LA GARANTIE | 14 |
| COMMENT EST CALCULE VOTRE INDEMNITE..... | 14 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE | 14 |
| QUE SE PASSE T'IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ? | 14 |
| BRIS OU VOL DE MATERIEL DE SKI | 14 |
| BRIS OU VOL DE MATERIEL DE SKI DE LOCATION..... | 14 |
| BRIS OU VOL DE MATERIEL DE SKI PERSONNEL | 14 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 15 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ? | 15 |
| FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR | 15 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 15 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 15 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?..... | 15 |
| FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITE | 15 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 15 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 15 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?..... | 15 |
| FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITE NEIGE | 16 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 16 |
| QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE | 16 |
| ASSISTANCE RAPATRIEMENT | 16 |
| ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE | 16 |
| OBJET DE LA GARANTIE | 16 |
| ASSISTANCE EN CAS DE DECES | 18 |
| ASSISTANCE AU VEHICULE | 19 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS POUR LA GARANTIE « ASSISTANCE AU VEHICULE »..... | 19 |
| ASSISTANCE VOYAGE | 19 |
| CE QUE NOUS EXCLUONS..... | 20 |
| LES EXCLUSIONS GENERALES | 20 |
| REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE..... | 21 |
| LES RECLAMATIONS..... | 21 |
| COLLECTE DE DONNEES..... | 22 |
| SUBROGATION..... | 23 |
| PRESCRIPTION..... | 23 |
| REGLEMENT DES LITIGES..... | 24 |
| FAUSSES DECLARATIONS..... | 24 |
| AUTORITE DE CONTROLE | 24 |

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

| GARANTIES | PLAFONDS MAXIMUM | FRANCHISES |
|--|---|---|
| ANNULATION | | |
| Maladie grave, accident corporel grave ou décès | 6 500 € / personne 32 000 € / événement | Aucune |
| Annulation tout sauf | 6 500 € / personne 32 000 € / événement | 15 € / location |
| ANNULATION EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE | | |
| Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie | 6 500 € / personne 32 000 € / événement | 10 % du montant des frais d'annulation |
| Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température | | |
| Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19 | | |
| ANNULATION « SPECIALE NEIGE » (UNIQUEMENT CONTRAT N°4795) | | |
| Défaut ou excès de neige | 3 000 € / location assurée | 3% du montant du séjour |
| Impossibilité d'accès à la station | 2 journées de location – maximum 3 000 € | Aucune |
| RETARD DE TRANSPORT | | |
| Retard d'avion ou de train | Montant forfaitaire : 200 € / personne 1 000 € / événement | Retard supérieur à 4 heures |
| ARRIVEE TARDIVE | | |
| Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) | 5 000 € / personne 25 000 € / événement | Franchise absolue de 1 jour |
| BAGAGES | | |
| Perte, vol et détérioration | 1 200 € | 30 € / valise |
| Objets précieux | 50 % du montant de la garantie | 30 € / valise |
| BRIS OU VOL DE MATERIEL DE SKI (UNIQUEMENT CONTRAT N°4795) | | |
| Ski de location | 600 € / personne 3 000 € / événement | 25 € pour les skis enfants 40 € pour les packs Bronze et Argent 50 € pour les packs Or et Platine (ref AFNOR NFX- 50-007) |
| Ski personnel | 300 € / personne 1 500 € / événement | Franchise absolue : 25 € |
| FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR | | |
| Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis suite à un rapatriement médical ou un retour anticipé (transport non compris) | 5 000 € / personne 25 000 € / événement | Aucune |
| FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITE | | |
| Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis suite à une incapacité médicale | 100 € / personne / jour – maximum 3 jours | Aucune |
| FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITE NEIGE (UNIQUEMENT CONTRAT N°4795) | | |
| Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis suite : | | |
| ● à une fermeture du domaine skiable | 800 € / personne | Aucune |
| ● à une fermeture des liaisons entre les stations | 300 € / personne | Aucune |

| ASSISTANCE RAPATRIEMENT | | |
|--|---|--------|
| ● Assistance en cas de maladie ou blessure | | |
| Rapatriement ou transport sanitaire (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) | Frais réels | Aucune |
| Rapatriement des membres de la famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré | Titre de transport retour* | Aucune |
| Rapatriement des enfants de moins de 18 ans | Titre de transport aller/retour* | Aucune |
| Visite d'un proche | Titre de transport aller/retour* + Frais d'hôtel 80 € / nuit – maximum 10 nuits | Aucune |
| Prolongation de séjour | Frais d'hôtel 80 € / nuit – maximum 10 nuits | Aucune |
| Frais médicaux en complément des assurances personnelles (suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou pandémie) | 1 000 € | 30 € |
| Soins d'urgences dentaires | 300 € | Aucune |
| <u>Garanties assistance spécifiques en cas d'épidémie/pandémie</u> | | |
| Téléconsultation avant départ | 1 appel | Aucune |
| Frais hôteliers suite à mise en quarantaine | 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum | Aucune |
| Soutien psychologique suite à mise en quarantaine | 6 entretiens téléphoniques / événement | Aucune |
| Retour impossible | 1 000 € max / personne et 50 000 € max / groupe + Frais hôteliers : 150 € / nuit / personne - 14 nuits maximum | Aucune |
| Prise en charge d'un forfait téléphonique | Jusqu'à 80 € | Aucune |
| Valise de secours | 100 € max / personne et 350 € max / famille | Aucune |
| <u>Garanties assistance complémentaire aux personnes spécifiques en cas d'épidémie/pandémie</u> | | |
| Aide-ménagère | 15 heures réparties sur 4 semaines | Aucune |
| Livraison de courses ménagères | 15 jours maximum et 1 livraison / semaine | Aucune |
| Soutien psychologique suite à rapatriement | 6 entretiens téléphoniques / événement | Aucune |
| ● Assistance en cas de décès | | |
| Rapatriement du corps | Frais réels | Aucune |
| Frais funéraire nécessaire au transport | 2 500 € | Aucune |
| ● Assistance au véhicule | | |
| Assistance suite à panne accident matériel ou vol durant le séjour | Prise en charge d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximum de 3 jours consécutifs | Aucune |
| ● Assistance voyage | | |
| Retour anticipé | Titre de transport retour* | Aucune |
| Frais de recherche et de secours | 1 500 € | Aucune |
| Assistance juridique | | |
| ● Avance de la caution pénale | 15 300 € | Aucune |
| ● Frais d'honoraires d'avocat | 3 000 € | Aucune |
| Envoi de médicaments | Frais d'envoi | Aucune |

* en train 1ère classe ou avion de ligne classe économique

DÉFINITIONS

NOUS, L'ASSUREUR

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086.

ACCIDENT CORPOREL

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.

ACCIDENT CORPOREL GRAVE

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

ATTENTAT

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, 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.

ASSURE

Personne physique ou groupes dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes doivent avoir leur domicile en France métropolitaine, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

BAGAGES

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

CATASTROPHE NATURELLE

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.

DEPLACEMENT GARANTI

Séjour, d'une durée maximale de 90 jours, pour lequel vous êtes assuré et pour lequel vous avez acquitté la prime correspondante.

DEFINITION DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

DOMICILE

Est considéré comme domicile votre lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DOM-ROM, COM ET COLLECTIVITES SUI GENERIS

Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

DUREE DES GARANTIES

La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.

La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

EFFETS DE PREMIERE NECESSITE

Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

EPIDEMIE

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

EUROPE

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

EVENEMENTS GARANTIS EN ASSISTANCE

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

EVENEMENTS GARANTIS EN ASSURANCE

Selon les produits souscrits :

- Annulation y compris « Spéciale Neige »
- Retard de transport
- Arrivée tardive
- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages, bris ou vol de matériel de ski
- Interruption de séjour et d'activité y compris Neige

EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

FRANCHISE

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

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.

MAXIMUM PAR EVENEMENT

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

MEMBRES DE LA FAMILLE

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

NOUS ORGANISONS

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

NOUS PRENONS EN CHARGE

Nous finançons la prestation.

NULLITE

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

OBJETS PRECIEUX

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

PANDEMIE

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

QUARANTAINE

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

SINISTRE

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

TERRITORIALITE

Monde entier.

ANNULATION

OBJET DE LA GARANTIE

ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

● **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre séjour de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants (tout degré) ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit,

● **Refus d'embarquement**

Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.

(Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.

● **Annulation pour absence de vaccination contre le Covid 19**

Lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

● **Les complications de grossesse jusqu'à la 28ème semaine**

- et 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.

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.

ANNULATION TOUT SAUF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, pour tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, **constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues** pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

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.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de vente de l'organisateur du voyage.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

DANS QUEL DELAI DEVEZ VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** votre agence de voyages.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès d'XPLOASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- 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,

Vous devrez communiquer à XPLOASSUR, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, 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'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- 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 cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible,
- Et tout autre document nécessaire.

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.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, 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,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, le jour du départ, du passeport ou carte d'identité.

ANNULATION « SPÉCIALE NEIGE »

OBJET DE LA GARANTIE

ANNULATION POUR DEFAUT OU EXCES DE NEIGE

Nous vous remboursons les frais d'annulation qui vous sont facturés par votre organisme de voyage en application de ses conditions générales de vente et dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties, lorsque vous êtes contraint d'annuler ou de renoncer à votre séjour dans les 48 heures précédant la date contractuelle de commencement de la location par suite de défaut ou d'excès de neige.

Cette garantie ne peut être prise en considération que d'après un bulletin d'enneigement publié par un organisme agréé à délivrer ce bulletin, concernant la station elle-même si elle est adhérente, ou si elle ne l'est pas, la station la plus proche à « vol d'oiseau ».

Il sera établi qu'il y a manque de neige ou excès de neige dans la station de sports d'hiver du lieu de la location, si dans les 48 heures précédant la date prévue pour le commencement de la location, plus de 2/3 des pistes du domaine skiable de la station considérée sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité.

ATTENTION : Cette garantie ne s'applique qu'entre le 15 décembre et le 1er avril de l'année suivante.

ACCÈS IMPOSSIBLE À LA STATION

Si vous êtes dans l'impossibilité d'accéder à votre station du fait de mauvaises conditions climatiques entraînant la fermeture par les autorités compétentes de l'intégralité des axes routiers et ferroviaires de plus de 5h, nous vous remboursons sur justificatif, les frais d'hôtellerie engagés pour vous reloger en attendant d'accéder à votre lieu de séjour initial.

Cette indemnité est calculée au prorata du prix de votre séjour initial, dans la limite de deux journées de location sans toutefois pouvoir excéder le montant prévu au Tableau des Montants de Garanties en cas d'annulation consécutive à un « défaut ou à un excès de neige ».

ATTENTION : Cette garantie ne s'applique qu'entre le 15 décembre et le 1er avril de l'année suivante.

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.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de vente de l'organisateur du voyage.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

DANS QUEL DELAI DEVEZ VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** votre agence de voyages.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès d'XPLOASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

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

- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages
- Et tout autre document nécessaire, qui vous sera demandé

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences,
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa.

RETARD DE TRANSPORT

OBJET DE LA GARANTIE

Si vous avez subi un retard de plus de 4 heures en transport aérien ou ferroviaire, à condition d'avoir effectué le transport garanti. Nous vous remboursons une somme forfaitaire dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties. Les indemnités sont cumulables si le retard est subi par le vol aller, le vol retour ou un vol pendant le voyage.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez transmettre à XPLORASSUR, 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, vous devrez fournir :

- la copie de la confirmation de réservation du transport,
- la facture d'achat du transport garanti et du talon de sa carte d'embarquement,
- la déclaration de sinistre précitée dûment complétée du document remis par la compagnie de transport, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du transport garanti.

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 de transport.

IMPORTANT :

Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard du transporteur 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 communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Les conditions météorologiques,
- L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti,
- Votre refus d'embarquement sur le vol ou le train initialement prévu par l'organisme habilité,
- Au ratage du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison, la non-admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.

Il vous 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.

ARRIVÉE TARDIVE

OBJET DE LA GARANTIE

La garantie a pour objet de vous rembourser, dans les limites prévues à la présente garantie, les journées de séjour non utilisées (transport non compris) en cas d'impossibilité d'accéder à votre lieu de villégiature du fait d'événements imprévisibles et indépendants de votre volonté, provoquant votre arrivée tardive sur votre lieu de villégiature et vous empêchant de ce fait d'être présent à la date prévue de début de la location garantie.

Par arrivée tardive sur le lieu de villégiature, on entend l'arrivée après la date de début de séjour figurant sur le bulletin d'inscription au Séjour.

La garantie s'applique uniquement pour les retards supérieurs à 24 heures

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si l'un des motifs suivants, imprévisibles et indépendants de votre volonté, intervient avant votre arrivée sur le lieu de villégiature ou durant votre acheminement et que de ce fait vous ne puissiez être présent à la date prévue de début de séjour, nous vous remboursons, au prorata temporis, les nuitées de votre Séjour (transport non compris) déjà réglées et non effectuées, dans la limite du montant figurant au Tableau des Montants de Garanties.

1/ Dans les cas suivants, il est précisé que l'arrivée tardive doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, d'un des événements suivants empêchant votre départ vers votre lieu de séjour :

- **Maladie grave, accident grave ou décès (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.

- **Dommages graves à votre véhicule**

Survenant dans les 48 heures avant votre départ, et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre sur votre lieu de séjour, à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre.

- **Convocation devant un tribunal uniquement dans les cas suivants :**

- lorsque vous êtes convoqué(e) en qualité de juré d'Assises,
- dans le cadre d'une procédure d'adoption d'un enfant,
- dans le cas d'une désignation d'expert nécessitant votre présence. La date de convocation doit coïncider avec la période de votre séjour.

- **Convocation à un examen de rattrapage**

Suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), ledit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre Séjour.

2/ Dans les cas suivants, il est précisé que l'arrivée tardive doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, d'un des événements suivants survenant durant votre acheminement sur le lieu de séjour :

- **Événement climatique exceptionnel survenant durant votre acheminement vers le lieu de séjour.**

Par Événement climatique exceptionnel, il faut entendre un événement d'origine climatique majeur en intensité, survenu en France, ayant entraîné des mesures administratives de fermeture des voies d'accès par les autorités compétentes (à l'exception des fermetures saisonnières prévues et des fermetures pour travaux programmés) et empêchant l'accès à votre lieu de Séjour.

Les Événements climatiques exceptionnels susceptibles de relever de la présente garantie sont les suivants : inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues, tremblements de terre, tempêtes, ouragan, cyclone, chutes de neige excessives.

La garantie « ARRIVÉE TARDIVE » ne peut pas se cumuler avec la garantie « ANNULATION DE SÉJOUR ».

Elle est acquise à condition que vous ayez pris une marge suffisante pour vous rendre sur le lieu de la location.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons au prorata temporis dans la limite du montant maximal indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Les obligations en cas de Sinistre sont identiques à celles prévues au chapitre de la garantie « ANNULATION »

CE QUE NOUS EXCLUONS

Les exclusions en cas de Sinistre sont identiques à celles prévues au chapitre de la garantie ANNULATION.

QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à XPORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

BAGAGES

OBJET DE LA GARANTIE

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.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le 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 constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre 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 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.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

COMMENT EST CALCULÉ VOTRE INDEMNITÉ ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

En 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

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez 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 ;
- le constat de perte ou de destruction établi 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 inexacts 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 RECUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Vous devez en aviser XPLORASSUR, 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.

BRIS OU VOL DE MATÉRIEL DE SKI

OBJET DE LA GARANTIE

BRIS OU VOL DE MATÉRIEL DE SKI DE LOCATION

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, le remboursement des frais suivants, si votre matériel de ski de location est devenu inutilisable à la suite d'un bris accidentel ou d'un vol :

- les frais de réparation en cas de bris du matériel de location,
- les frais de location auprès d'un loueur professionnel d'un matériel de ski de remplacement équivalent en cas de vol ou si le matériel de ski de location n'est pas réparable ou est économiquement irréparable en cas de bris accidentel.

Par bris accidentel, on entend toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du matériel de ski de location à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

Par matériel de ski de location, on entend les skis, surfs, monoskis, raquettes, bâtons et chaussures de ski loués auprès d'un professionnel.

BRIS OU VOL DE MATÉRIEL DE SKI PERSONNEL

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, le remboursement des frais de location auprès d'un loueur professionnel, d'un matériel de ski de remplacement équivalent, si votre matériel de ski personnel est devenu inutilisable à la suite d'un bris accidentel ou d'un vol.

Par bris accidentel, on entend toute détérioration ou toute destruction extérieurement visible et nuisant au bon fonctionnement du matériel de ski garanti à la suite d'une chute ou d'une collision sur les pistes.

Par matériel de ski personnel, on entend les skis, surfs, monoskis, raquettes, bâtons et chaussures de ski, acheté depuis moins de 5 ans et dont vous êtes propriétaire.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les dommages résultant d'une utilisation non conforme du matériel de ski de location / personnel ou du non-respect de la réglementation en vigueur,
- Les dommages résultant de l'usure normale du matériel de ski de location / personnel,
- Les simples égratignures, rayures ou toute autre dégradation matériel de ski de location / personnel n'altérant pas son fonctionnement,
- Les pertes ou disparitions du matériel de ski de location / personnel,
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives,
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devrez nous déclarer le sinistre dans les cinq jours ouvrés où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous fournir notamment :

- une déclaration décrivant les circonstances du sinistre,
- le justificatif d'un professionnel décrivant la nature et l'importance des dommages de votre matériel de ski de location / personnel ou le récépissé de la déclaration de vol auprès des autorités locales,
- la facture originale de location du matériel de ski auprès d'un loueur professionnel,
- la facture originale d'achat de votre matériel de ski personnel et datant depuis moins de 5 ans,
- la facture des frais de réparation ou de location du matériel de ski de remplacement.

FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

OBJET DE LA GARANTIE

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

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.

Les retours anticipés par vos propres moyens dans les cas énumérés ci-dessus seront pris en compte, sous réserve de nous fournir les justificatifs correspondants. Notamment en cas de retour pour motif médical, nous vous demanderons de nous fournir un certificat médical dans les 24 heures suivant le retour au domicile.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- Les exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes sont applicables à la garantie « Interruption de séjour ».

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

1/ En cas de rapatriement médical de l'Assuré, vous devez contacter MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance de votre sinistre.

2/ Vous devez déclarer votre sinistre à XPLOASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

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

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ

OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous, ou un membre de votre famille, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous intervenons dans la limite du montant fixé au Tableau des Montants de Garanties, dans la mesure où elles apparaissent sur votre facture de voyage initiale.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- Les exclusions spécifiques à l'assistance aux personnes sont applicables à la garantie « Interruption de séjour ».

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLOASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous adresser tous les documents qui vous seront demandés pour justifier votre interruption d'activité. Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

FRAIS D'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ NEIGE

OBJET DE LA GARANTIE

Nous vous indemnisons, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, en cas de non-utilisation de votre forfait et de votre location de matériel de ski, suite à l'un des événements suivants :

● Fermeture partielle ou totale du domaine de validité du forfait par suite de défaut de neige ou d'excès de neige (Uniquement contrat n°4795)

Cette garantie ne peut être prise en considération que d'après un bulletin d'enneigement publié par un organisme agréé. Il sera établi qu'il y a manque ou excès de neige si, pendant les dates de validité du forfait, plus des 2/3 des pistes du domaine de validité du forfait sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité.

● Fermetures des liaisons (Uniquement contrat n°4795)

Si au moins 2/3 des liaisons entre les stations sont fermées plus de 5 heures quotidiennes et consécutives pendant la durée de validité du forfait, quelle que soit la cause de fermeture, nous vous indemnisons de votre forfait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Les indemnités prévues ci-dessus sont calculées au prorata temporis de la non-utilisation du forfait de remontées mécaniques et de la location du matériel de sport.

ATTENTION : La garantie « Interruption d'activité neige » ne s'applique qu'entre le 15 décembre et le 1er avril de l'année suivante.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Vous devez déclarer votre sinistre à XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devez nous adresser tous les documents qui vous seront demandés et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

OBJET DE LA GARANTIE

● Rapatriement ou transport sanitaire

Vous êtes malade (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

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

● Rapatriement d'une personne accompagnante

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique.

● Rapatriement 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 en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, 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.

● Visite d'un proche

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 5 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1ère classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de l'Assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement d'une personne accompagnante ».

● Prolongation de séjour

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.

● Frais médicaux (Hors du pays de résidence)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés. Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que l'Assuré soit jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, sans application de franchise),
- frais de test PCR, si celui-ci est positif.

Extension de la prestation : avance des frais d'hospitalisation (Hors du pays de résidence)

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat.
- les soins auxquels s'applique l'avance doivent être prescrits en accord avec les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vous ou toute personne autorisée par vous doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par MUTUAIDE ASSISTANCE lors de la mise en œuvre de la présente prestation :
 - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
 - à effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à notre charge, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux», les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez nous fournir l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux» et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par MUTUAIDE ASSISTANCE, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.

GARANTIES ASSISTANCE SPECIFIQUES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE

● Téléconsultation avant départ

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

● **Frais hôteliers suite à mise en quarantaine**

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

● **Soutien psychologique sur place suite à mise en quarantaine**

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

● **Retour impossible**

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies de transports.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre retour au domicile, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

● **Prise en charge d'un forfait téléphonique local**

Dans le cas d'une mise en quarantaine lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, nous prenons en charge vos frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

● **Valise de secours**

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

GARANTIES COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES SPECIFIQUES EN CAS D'EPIDEMIE OU PANDEMIE

Lorsqu'au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie liée à une épidémie ou une pandémie entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et / ou votre retour à domicile, 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 ménagère**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, 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 Montants de Garanties.

● **Livraison de courses ménagères**

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie 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 dans la limite fixée au Tableau des Montants de Garanties.

● **Soutien psychologique suite à rapatriement**

En cas de traumatisme important suite à un événement à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÉS

● **Rapatriement de corps**

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

ASSISTANCE AU VÉHICULE

Le véhicule, dont vous êtes propriétaire et que vous utilisez pour vous rendre depuis votre domicile à votre lieu de séjour, sur place pendant la durée du séjour assuré, et sur le trajet vous ramenant depuis votre lieu de séjour jusqu'à votre domicile à la fin de votre séjour est victime d'une panne ou d'un accident. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

- **Véhicule de Remplacement (uniquement en France métropolitaine)**

- Pendant la durée des réparations du véhicule, suite à une panne ou un accident, nous organisons et prenons en charge la mise à disposition d'un véhicule de remplacement, de catégorie équivalente, kilométrage illimité, en fonction des disponibilités locales, pendant 3 jours consécutifs maximum.

Le véhicule de remplacement doit être pris et restitué par le chauffeur dans la même station. La mise à disposition ne peut s'effectuer que dans la limite des disponibilités locales et suivant les conditions générales de la société de location retenue, tenant compte notamment des contraintes qui régissent la circulation internationale des véhicules de location. L'âge minimum requis pour bénéficier de cette garantie est de 21 ans révolu. L'assuré doit posséder un permis de conduire depuis plus d'un an.

Les frais de carburant, d'assurance et de péages restent à la charge de l'assuré.

CE QUE NOUS EXCLUONS POUR LA GARANTIE « ASSISTANCE AU VEHICULE »

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les transports effectués à bord d'un véhicule non garanti,
- Les suites de dommages aux véhicules lors de transports maritimes,
- L'envoi de pièces détachées non disponibles chez les grossistes et concessionnaires de marque installés en France, ou bien en cas d'abandon de fabrication par le constructeur,
- Le coût des pièces détachées,
- Les frais de réparations,
- Les frais de douane, les amendes,
- Les frais de carburant, d'assurances et de péages dans le cadre de la mise à disposition d'un véhicule de remplacement,
- Les conséquences d'une panne mécanique affectant un véhicule dont le défaut d'entretien est manifeste ou qui est atteint d'une défaillance mécanique connue au moment du départ,
- La crevaison, la panne d'essence, l'erreur de carburant, la perte de clefs,
- Les prestations qui n'ont pas été organisées par nos soins ou avec notre accord, ne donnent pas droit, à postériori, un remboursement ou à une indemnisation.

ASSISTANCE VOYAGE

- **Retour anticipé**

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 bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1^{ère} classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

- hospitalisation pour maladie grave ou accident corporel grave d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel,
- décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel,
- sinistre grave affectant votre résidence principale dans votre pays de résidence.

- **Frais de recherche et de secours**

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, les frais de recherche et de secours 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.

- **Assistance juridique**

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

Nous pouvons vous rembourser à hauteur du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.

● Envoi de médicaments

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant). Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- 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.

CADRE DU CONTRAT

LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- Les frais de douane,
- La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- 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,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Le suicide et la tentative de suicide,
- Les épidémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

Les interventions que MUTUAIDE ASSISTANCE est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

Les remboursements à l'Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE

Service Gestion des Sinistres

126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.

LES RECLAMATIONS

1/ En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 71 84 ou en écrivant à voyage@mutuaide.fr pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Rapatriement ou transport sanitaire
- Rapatriement des personnes accompagnantes
- Rapatriement des enfants de moins de 18 ans
- Visite d'un proche
- Prolongation de séjour
- Frais médicaux
- Envoi de médicaments
- Rapatriement de corps
- Retour anticipé
- Assistance juridique
- Frais de recherche ou de secours
- Assistance aux véhicules
- Téléconsultation avant départ
- Prise en charge d'un forfait téléphonique local
- Retour impossible
- Frais hôteliers suite à mise en quarantaine
- Soutien psychologique suite à mise en quarantaine
- Aide-ménagère
- Livraison de courses ménagères
- Soutien psychologique suite à rapatriement

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

MUTUAIDE SERVICE

Service Qualités clients

126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le Grand Cedex.

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.
Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

2/ En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à XPLORASSUR en écrivant à reclamation@xplorassur.com pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation y compris « Spéciale Neige »
- Retard de transport
- Arrivée tardive
- Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages,
- Interruption de séjour et d'activité y compris Neige

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

MUTUAIDE
Service Assurance
TSA 20001
93196 Noisy le grand Cedex

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.
Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

COLLECTE DE DONNEES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente.

En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données 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, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données. Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

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

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

- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

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 rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

REGLEMENT DES LITIGES

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

FAUSSES DECLARATIONS

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 à l'article L 113.8 du Code des Assurances.
- 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 du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.