

**TMS**  
ASSURANCE

**CONTACT**  
Assistance

Où il faut. Quand il faut.



Gamme  
*Précieuse*



**SAPHIR**

Conditions Générales  
et Spéciales

ASSURANCE - ASSISTANCE - VOYAGE

	Pages
<b>CONDITIONS SPECIALES</b>	<b>1/2</b>
Tousrisques	1
Complémentaire	2
Annulation	2
<b>CONDITIONS GENERALES</b>	<b>3/7</b>
Objet	3
Définitions	3
Souscription	7
Effet et durée des garanties	7
<b>GARANTIES</b>	<b>7/36</b>
Annulation et Modification de voyage	8
Annulation Plus	11
Départ aérien/Retard d'avion	12
Bagages	13
Assistance Rapatriement	17
Interruption de Voyage	29
Responsabilité Civile	31
Individuelle Accident	33
Exclusions communes à toutes les garanties	36

N° contrat

## Besoin d'assistance ?

Contactez Mutuaide Assistance pour obtenir un accord préalable et un N° de dossier :

### PAR TÉLÉPHONE 24H/24

Depuis la France

**01 45 16 77 19**

Depuis l'étranger

**+ 33 (0) 1 45 16 77 19**

### PAR FAX 24H/24

Depuis la France

**01 45 16 63 92**

Depuis l'étranger

**+ 33 (0) 1 45 16 63 92**

## Demande d'indemnisation, de remboursement ? (hors frais médicaux)

Adressez impérativement dans les 5 jours ouvrables votre courrier à :

### **TMS CONTACT**

110, avenue de la République  
75545 Paris Cedex 11

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 9h à 18h.

**N° Audiotel : 0 891 677 404**

(0,215 € TTC / MN depuis un poste fixe)

# CONDITIONS SPECIALES

## TOURISQUES

### MONTANTS ET PLAFONDS

Annulation y compris Extension Annulation Plus	Maximum par personne : 9 000 € Maximum par événement : 38 112 €
Franchise	30 € par personne sauf stipulation contraire
Départ aérien différé	Frais réels à concurrence des frais d'annulation
Retard d'avion	31 € maximum par personne/par heure de retard
Franchise vol régulier : 3H de retard	Maximum par personne : 152 €
Franchise vol charter : 6H de retard	Maximum par événement : 762 €
Bagages	Maximum par personne : 2 000 €
Objet Précieux	Maximum par personne : 1 000 €
Franchise	30 € par dossier
Retard de livraison Bagages de + de 24H	Maximum par personne : 152 € Maximum par événement : 762 €
<b>Assistance - Rapatriement Frais médicaux à l'étranger</b>	
Rapatriement médical	Frais réels
Envoi d'un médecin sur place	Frais réels
Immobilisation sur place	80 € par jour et maximum 10 jours
Prolongation de séjour sur place	80 € par jour et maximum 10 jours
Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation	Frais réels
Visite d'un proche (Prise en charge des frais d'hôtel)	80 € par jour et maximum 10 jours
Rapatriement en cas de décès	Frais réels
Prise en charge des frais de cercueil	Maximum par personne 2 287 €
Accompagnement du défunt	Frais de transport aller retour
Prise en charge des frais d'hôtel	80 € par jour et maximum 4 jours
Retour des enfants mineurs bénéficiaires	Billet aller retour de l'accompagnateur
Hébergement de l'accompagnant	80 € par jour et maximum 4 jours
Retour des bénéficiaires	Billet retour
Chauffeur de remplacement	Frais réels
Frais médicaux à l'étranger	
Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande	Maximum par personne : 152 450 €
Reste du Monde	Maximum par personne : 76 225 €
Soins dentaires d'urgence	Maximum par personne : 153 €
Franchise	30 € par dossier
Frais de recherche et de secours	Maximum par personne : 4 573 € Maximum par événement : 22 868 €
Informations et conseils médicaux 24 heures sur 24	Frais réels
Retour anticipé	Billet retour ou billet aller retour
Envoi de médicaments à l'étranger	Frais réels
Perte ou vol de documents ou d'effets personnels	
Conseils, frais d'envoi	Frais réels
Frais de réfection	Maximum par personne : 152 €
Avance de fonds	Maximum par personne : 762 €
Transmission de messages urgents	Frais réels
Intervention médicale auprès d'un enfant mineur resté au domicile	Organisation et coût du transport en ambulance
Rapatriement différé de l'animal domestique au domicile	
Rapatriement de l'animal jusqu'au domicile ou	Frais réels
Mise à disposition d'un titre de transport	Billet aller retour
Aide ménagère au domicile de l'assuré en France après rapatriement	Maximum : 20 heures
Envoi d'un serrurier	
Frais de déplacement, de réfection des clés	Maximum par personne : 153 €
Hébergement suite à un sinistre	80 € par jour maximum 5 jours
Organisation de services	Frais réels
Avance de caution pénale à l'étranger	Maximum par personne : 15 245 €
Frais d'avocat à l'étranger	Maximum par personne : 3 049 €
<b>Interruption de voyage</b>	
Prestations non utilisées	Maximum par personne : 6 098 € Maximum par événement : 30 490 €
Voyage de Compensation	Même valeur que le voyage initial
<b>Responsabilité Civile</b>	
Tous dommages confondus	Par sinistre : 4 573 470 €
Dommages matériels et immatériels consécutifs confondus	Par sinistre : 304 898 €
Franchise	Par sinistre sauf corporel : 153 €
<b>Individuelle Accident</b>	
Décès, Invalidité Permanente : (plus de 16 ans, moins de 70 ans)	Maximum par personne : 15 245 €
Décès, Invalidité Permanente : (moins de 16 ans, plus de 70 ans)	Maximum par personne : 7 622 € Maximum par événement : 152 450 €

## COMPLEMENTAIRE

### MONTANTS ET PLAFONDS

<b>Annulation y compris Extension Annulation Plus</b>	Maximum par personne : 9 000 € Maximum par événement : 38 112 €
Franchise	30 € par personne sauf stipulation contraire
Départ aérien différé	Frais réels à concurrence des frais d'annulation
Bagages	Maximum par personne : 2 000 €
Objet Précieux	Maximum par personne : 1 000 €
Franchise	30 € par dossier
<b>Retard de livraison Bagages de + de 24H</b>	Maximum par personne : 152 € Maximum par événement : 762 €

### Assistance - Prestations complémentaires

Frais médicaux à l'étranger	
Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande	Maximum par personne : 152 450 €
Reste du Monde	Maximum par personne : 76 225 €
Soins dentaires d'urgence	Maximum par personne : 153 €
Franchise	30 € par dossier
Frais de recherche et de secours	Maximum par personne : 4 573 € Maximum par événement : 22 868 €

Perte ou vol de documents ou d'effets personnels	
Conseils, frais d'envoi	Frais réels
Frais de réfection	Maximum par personne : 152 €
Avance de fonds	Maximum par personne : 762 €
Avance de caution pénale à l'étranger	Maximum par personne : 15 245 €
Frais d'avocat à l'étranger	Maximum par personne : 3 049 €

### Interruption de voyage

Prestations non utilisées	Maximum par personne : 6 098 € Maximum par événement : 30 490 €
Voyage de Compensation	Même valeur que le voyage initial

### Responsabilité Civile

Tous dommages confondus	Par sinistre : 4 573 470 €
Dommages matériels et immatériels consécutifs confondus	Par sinistre : 304 898 €
Franchise	Par sinistre sauf corporel : 153 €

### Individuelle Accident

Décès, Invalidité Permanente : (plus de 16 ans, moins de 70 ans)	Maximum par personne : 15 245 €
Décès, Invalidité Permanente : (moins de 16 ans, plus de 70 ans)	Maximum par personne : 7 622 €
	Maximum par événement : 152 450 €

## ANNULATION

### MONTANTS ET PLAFONDS

<b>Annulation y compris Extension Annulation Plus</b>	Maximum par personne : 9 000 € Maximum par événement : 38 112 €
Franchise	30 € par personne sauf stipulation contraire

# CONDITIONS GENERALES

## ARTICLE 1. OBJET

Le présent contrat d'assurance et d'assistance voyage, composé et régi par les conditions spéciales, les conditions générales et les informations portées sur les conditions particulières a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies ci-après, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage d'une durée n'excédant pas 3 mois consécutifs.

## ARTICLE 2. DÉFINITIONS

### Accident

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

### 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.

### Aléa

Événement soudain, imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré.

### Animaux domestiques

Animaux familiers (chiens, chats et oiseaux uniquement et 2 maximum par assuré) vivant habituellement à votre domicile et dont le carnet de vaccination est à jour conformément à la réglementation en vigueur. Les animaux domestiques dressés à l'attaque sont exclus.

### Assisteur

Les entreprises d'assistance spécialisées et leur Centrale d'Assistance choisies par la compagnie.

### Atteinte corporelle grave

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

### Autorité médicale

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

### Bagages

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

### Bénéficiaire / Assuré

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme "vous", nommément déclarée aux conditions particulières et ayant réglé sa prime d'assurance.

### Compagnies

Les garanties d'assurance sont placées auprès de la compagnie ARTAS sise 31 avenue du Peuple Belge à Lille (59000)

Les garanties d'assistance sont placées auprès de la compagnie MUTUAIDE ASSISTANCE sise 8-14 avenue des Frères Lumière à Bry sur Marne (94366)

---

### **Conditions particulières du voyageur**

Document dûment rempli et signé par l'assuré sur lequel figurent ses nom et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, date d'établissement de ce document et montant de la prime d'assurance correspondante.

Seules sont prises en compte en cas de sinistre, les adhésions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

---

### **Confirmation de vol**

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places. Les modalités sont définies au niveau des conditions de vente de l'organisateur de voyage.

---

### **Décès accidentel**

La garantie a pour objet le versement d'un capital en cas de décès de l'assuré consécutif à un accident garanti.

Par "Accident" on entend tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime, entraînant le décès de l'assuré dans les SIX MOIS suivant sa date de survenance.

Le décès de l'assuré ne peut se baser uniquement sur le fait de la seule disparition physique de celui-ci.

Par "Assuré" on entend tout bénéficiaire désigné sur le contrat souscrit.

---

### **Domicile**

Votre lieu de résidence principal et habituel.

Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège.

---

### **Domages matériels graves au domicile, locaux professionnels, exploitation agricole**

Lieux matériellement endommagés à plus de 50%

---

### **Domages matériels**

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance.

**Il est précisé que le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.**

---

### **Equipe médicale**

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par notre médecin régulateur.

---

### **Etranger**

Tous pays en dehors du pays de votre domicile.

Pour la garantie d'assurance des frais médicaux à l'étranger, les Territoires d'Outre-Mer sont assimilés par convention à l'étranger lorsque votre domicile se situe en France.

---

### **Faits générateurs**

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant notre intervention tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

---

### **France**

France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco et Collectivités d'Outre-Mer.

---

## Franchise

Somme fixée forfaitairement au tableau des conditions spéciales en fonction de la formule souscrite et restant à la charge de l'assuré en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en jour, en heure ou en pourcentage.

---

## Guerre civile

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

---

## Guerre étrangère

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

---

## Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave.

---

## Immobilisation au domicile

Obligation de demeurer au domicile suite à une atteinte corporelle grave, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 5 jours.

---

## Infirmité permanente totale ou partielle accidentelle

La garantie a pour objet le versement d'un capital en cas d'infirmité permanente totale ou partielle de l'assuré consécutive à un accident survenant pendant le voyage garanti ; le taux d'infirmité minimum pris en considération pour l'ouverture des droits est fixé à 10%.

L'infirmité est considérée consécutive à un accident lorsqu'elle est provoquée par un événement soudain, imprévu et extérieur à la victime. L'atteinte corporelle doit être constatée dans un délai de SIX MOIS à compter de l'accident ; si la consolidation n'est pas intervenue dans un délai de DEUX ANS, l'état de l'assuré sera apprécié au plus tard à l'expiration de ce délai.

---

## 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 événement

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, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux, nièces, filleul(e)s, parrain, marraine ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**Attention** : le tarif famille s'applique sur les ascendants et descendants inscrits aux mêmes conditions particulières et ayant réglé la prime d'assurance (4 personnes minimum).

---

## Nous

La compagnie choisie par TMS CONTACT qui s'engage à exécuter les prestations ou à payer les sommes garanties en cas de sinistre.

---

## Nullité

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues au contrat, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus audit contrat.

---

## Objets de valeur

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

---

## Objets précieux

Les bijoux, montres, fourrures, orfèvrerie en métal précieux, les pierres précieuses ou semi précieuses, et les perles pour autant qu'elles soient montées en bijoux.

---

## Proche

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit.

Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

---

## Retard d'avion

Décalage entre l'heure de départ annoncée sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage et l'heure effective à laquelle l'avion quitte son poste de stationnement, intervenant en dehors des possibilités de modification des horaires dont dispose le voyageur ou la compagnie aérienne, selon les conditions générales de vente.

---

## Territorialité

Les garanties sont accordées dans le monde entier sauf stipulation contractuelle contraire.

---

## Trajet

Itinéraire parcouru jusqu'au lieu de destination indiqué sur votre billet ou votre bulletin d'inscription au voyage, quel que soit le nombre de vols empruntés qu'il s'agisse du trajet aller ou du trajet retour.

---

## Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'ABC World Airways Guide.

---



## **Vol non régulier de type charter**

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

## **Voyage**

Déplacement et/ou séjour, forfait, croisière, location, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux conditions particulières.

## **ARTICLE 3. SOUSCRIPTION**

La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur du voyage.

## **ARTICLE 4. EFFET ET DUREE DES GARANTIES**

**Pour les garanties d'assistance ainsi que les garanties d'assurance "Frais médicaux à l'étranger", et "Frais de Recherche et de Secours" seuls les voyages d'une durée maximum de 3 mois consécutifs sont couverts.**

### **Les garanties d'assistance**

Elles prennent effet à la date de départ et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour indiquées aux conditions particulières sauf en cas de retard du transporteur et en cas de stipulation contractuelle expresse.

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour vous rendre de votre domicile à votre lieu de séjour, les garanties d'assistance prennent effet à la date de début du séjour et, au plus tôt, 48 heures avant cette date. Elles cessent automatiquement leurs effets à la date de fin de séjour et, au plus tard, 48 heures après cette date.

### **Les garanties d'assurance**

Les garanties d'assurance "Frais de Recherche et de Secours", "Frais Médicaux à l'étranger", "Perte, Vol ou Détérioration de Bagages", "Retard de Livraison de Bagages", "Interruption de Voyage", "Responsabilité Civile Vie Privée en Villégiature à l'étranger" et "Individuelle Accident à l'étranger" prennent effet à la date de départ ou de début du séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin du séjour indiquées aux conditions particulières.

La garantie d'assurance "Annulation de Voyage" prend effet à la date de souscription du présent contrat et cesse automatiquement ses effets au moment du départ ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de voyage, les dates de début (00h00) et de fin (24h00) de séjour pour les locations sont celles indiquées aux conditions particulières.

Le départ correspond à l'arrivée de l'assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage, en cas de vol sec, à l'enregistrement des bagages, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

# ANNULATION DE VOYAGE

### *Formules Toursisques, Complémentaire et Annulation*

#### **Objet et montant de la garantie**

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location (dès lors que la location est totalement annulée) en application du barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de voyage.

#### **Limitation de la garantie**

**L'indemnité à la charge de l'assureur est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie avec pour maximum le montant prévu aux conditions spéciales sous déduction des taxes aéroport, des primes d'assurance et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre du présent contrat).**

#### **Franchise**

Une franchise absolue par bénéficiaire ou tiers opposable dont le montant figure aux conditions spéciales est applicable à chaque personne, sauf dans le cas de l'annulation d'une location ou d'une traversée maritime, dans le cas des modifications de congés payés ou vol de papiers d'identité où il n'est retenu qu'une franchise par dossier.

#### **Nature de la garantie**

*Vous êtes garanti :*

1. En cas d'accident corporel grave, maladie grave (y compris la rechute imprévisible, l'aggravation imprévisible d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du présent contrat) ou de décès :
  - de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de toute personne qui vous est liée par un Pacs, d'un de vos ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à votre charge fiscale, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou belles-filles, beaux-pères ou belles-mères, de votre tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec vous ;
  - d'une personne handicapée vivant sous votre toit ;
  - de votre remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs, désigné aux conditions particulières **(un seul nom de remplaçant professionnel ou de garde d'enfants peut être désigné aux conditions particulières)** ;
2. En cas de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives d'un de vos oncles ou tantes, neveux, nièces ou de ceux de votre conjoint de droit ou de fait ;
3. En cas de contre indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour votre voyage ;
4. En cas de dommages matériels importants, survenant à votre domicile ou à vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
5. En cas d'accident grave, de maladie grave ou de décès de la personne chez laquelle vous deviez séjourner ou en cas de dommages

- matériels importants (destruction à plus de 50%) survenus au domicile de cette même personne ;
6. Si vous ou votre conjoint devez être licencié pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat ;
  7. En cas de complication nette et imprévisible de votre état de grossesse et ce, avant l'entrée dans la 28ème semaine d'aménorrhée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;
  8. En cas de grossesse non connue au moment de votre inscription au voyage et contre indiquant votre voyage par la nature même de celui-ci ;
  9. En cas d'état dépressif, maladie psychique, nerveuse, mentale entraînant votre hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs ;
  10. En cas de votre convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que votre convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription du présent contrat ;
  11. Si vous devez être convoqué à un examen de rattrapage pour une date se situant pendant la durée de votre voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription du présent contrat ;
  12. En cas de votre convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou en vue de l'obtention d'un titre de séjour ou pour une greffe d'organe à une date se situant pendant votre voyage sous réserve que votre convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription du présent contrat ;
  13. En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par l'ANPE devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à l'ANPE au jour de la souscription du présent contrat, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat, de votre stage ou de vos missions d'intérim ;
  14. En cas de votre divorce ou de séparation enregistré au greffe du tribunal à condition que la date de l'enregistrement soit postérieure à la date de souscription du présent contrat ;
  15. En cas de refus de votre visa touristique attesté par les autorités du pays choisi pour le voyage sous réserve :
    - que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du voyage.
    - qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent voyage ;
  16. En cas de mutation professionnelle, vous obligeant à déménager avant votre retour de voyage, sous réserve que votre mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat ;
  17. En cas de vol à votre domicile, dans vos locaux professionnels ou votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant votre départ et nécessitant impérativement le jour de votre départ ou pendant votre séjour votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
  18. Si un accident de transport public de voyageurs utilisé pour votre pré-acheminement vous fait manquer le vol ou le bateau réservé pour votre départ ; sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver au moins deux heures avant l'heure limite d'enregistrement ;
  19. En cas de modification ou de suppression par votre employeur, de vos congés payés accordés précédemment à la souscription du présent contrat et sous réserve que votre réservation de voyage ait été effectuée postérieurement à l'octroi de la période

de congés payés.

La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier. La garantie ne s'applique qu'aux collaborateurs salariés dont l'octroi et la suppression/modification desdits congés relève d'une autorité hiérarchique.

La garantie n'est pas applicable :

- aux représentants légaux d'une entreprise, aux professions libérales,
- aux RTT ;

20. En cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de votre titre de transport, indispensables à votre voyage, dans les 48 heures précédant votre départ et vous empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier ;
21. En cas de dommages graves survenant à votre véhicule dans les 48 heures précédant votre départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de voyage ou sur votre lieu de séjour à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre ;
22. En cas d'annulation, pour un des événements garantis ci-dessus, d'une ou plusieurs personnes bénéficiaires inscrites aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance, que de ce fait, vous soyez amené à voyager seul ou à deux. Dans le cas de l'événement prévu à l'article 1 de la présente garantie, cette disposition est étendue à 6 personnes maximum inscrites aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance ;
23. Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour votre séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement de vos frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui vous aurait été versé en cas d'annulation ;
24. Dans l'impossibilité de partir, si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne, nous prenons en charge les frais du changement de nom du bénéficiaire auprès de l'organisateur de voyage.

### Procédure de déclaration

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ.**

En effet, notre remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'événement entraînant la garantie.

- **Vous devez aviser TMS CONTACT par écrit dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8 "Conditions générales d'application".
- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
  - Vos nom, prénom et adresse
  - Le numéro de contrat
  - Le motif précis de votre annulation (maladie, accident, motif professionnel, etc.)
  - Le nom de votre agence de voyages
- Nous adresserons à votre attention ou à celle de vos ayants droit ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer.

**Celui-ci devra nous être retourné complété** de tous les documents

demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

- Si le motif de cette annulation est une maladie grave ou un accident corporel grave, vous ou vos ayants droit, devrez en outre communiquer dans les 10 jours suivant votre annulation, sous pli confidentiel à notre Médecin Conseil, le certificat médical initial précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident.

## Remboursement

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit, soit à votre agence de voyages ou à toute autre personne sur demande expresse et écrite de votre part ou, dans le cas de l'annulation d'une location, au titulaire du contrat de location ou à ses ayants droit.

**Les frais de dossier, de visa, les taxes aéroport et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.**

## Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat, sont applicables.

En outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :

- Les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat.
- Les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat.
- Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de voyage, quelle qu'en soit la cause.
- L'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses, mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs.
- Les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications.
- Les traitements esthétiques, les cures, les fécondations in vitro.
- Les annulations résultant d'examens périodiques de contrôle et d'observation.
- Les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie.
- Le retard dans l'obtention d'un visa.
- Les pannes mécaniques survenues à votre véhicule.
- Une contre indication de voyage aérien.

## Extension des garanties Annulation : l'Annulation Plus

Vous bénéficiez de cette extension si vous avez souscrit une formule "Plus" et acquitté la prime correspondante. La garantie est acquise, si vous annulez en raison d'un événement extérieur, soudain, imprévisible, justifié, indépendant de votre volonté vous empêchant de voyager et survenant entre la date de souscription du présent contrat d'assurance et la date de votre départ.

Pour tous les motifs d'annulation autres que ceux mentionnés au paragraphe "Nature de la Garantie", la franchise appliquée par personne assurée, est de 20% du montant de l'indemnisation avec

un minimum de 152 € pour les forfaits et 76 € pour les vols secs. Dans le cas de l'annulation d'une location ou d'une traversée maritime, la franchise s'applique par dossier.

## Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat sont applicables. En outre sont exclus :

- Toutes circonstances ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.
- Le défaut ou l'excès d'enneigement constaté dans les stations situées à plus de 1500 m d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraînant la fermeture de plus des 2 tiers des remontées mécaniques pendant au moins 2 jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent le départ.

## DEPART AERIEN DIFFERE RETARD D'AVION

### Départ aérien différé

#### *Formules Tousrisques et Complémentaire*

#### Objet de la garantie

Si l'une des causes d'annulation garanties ne provoque qu'un retard de votre départ et si votre titre de transport n'est pas revalidable, nous vous offrons le moyen de rejoindre votre destination.

#### Montant de la garantie et franchise

Cette garantie est limitée au montant des frais qui vous auraient été facturés si vous aviez annulé votre voyage le jour où vous avez eu connaissance de l'empêchement. Vous devez nous en avertir immédiatement. Vous devez nous restituer les titres de transport non utilisés.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Annulation de voyage" et "Retard d'avion"**

### Retard d'avion

#### *Formule Tousrisques*

#### Objet de la garantie

En cas de retard d'avion de

- Plus de 3 heures sur un vol régulier
  - Plus de 6 heures sur un vol non régulier de type charter
- par rapport à l'heure initiale de départ indiquée sur votre titre de transport, nous vous indemnisons **pour les frais imprévus que vous avez dû engager sur place (rafraîchissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel).**

Cette garantie est acquise sous réserve que les formalités de confirmation du vol aient été accomplies dans le délai requis par l'organisateur du voyage.

En cas de contestation,

- Pour les vols réguliers, le " ABC World Airways Guide " servira de référence afin de déterminer l'horaire des vols et correspondances.
- Pour les vols charters, les heures de départ, les correspondances et les destinations sont celles figurant sur le billet assuré.

#### Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé par heure de retard par personne **pour les frais**

imprévus que vous avez dû engager sur place (rafraichissements, repas, hébergement à l'hôtel et transferts locaux entre l'aéroport et l'hôtel). et par trajet (aller et / ou retour) à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

### Franchise

- Pour les vols réguliers : franchise relative de 3 heures
- Pour les vols non réguliers de type charter : franchise relative de 6 heures

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties "Annulation de voyage", "Départ aérien différé".**

### Procédure de déclaration

**Vous devez aviser TMS CONTACT dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8 "Conditions générales d'application".

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Le numéro du contrat
- La date de départ et de retour du voyage ou du séjour
- Une attestation du transporteur précisant la nature et la durée du retard, le numéro de vol, les heures initialement prévues pour l'arrivée du vol et l'heure réelle d'arrivée.
- L'original de la carte d'embarquement
- Les justificatifs originaux des frais imprévus engagés.

### Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Tout retard dû à un retrait temporaire ou définitif d'un avion, qui aura été ordonné :
  - soit par les autorités aéroportuaires,
  - soit par les autorités de l'aviation civile,
  - soit par un organisme similaire, et/ou qui aura été annoncé plus de 24h avant la date de départ.
- Tout retard dû à la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure d'enregistrement des bagages et / ou de présentation à l'embarquement.
- Tout refus d'embarquement suite à une sur - réservation.
- Tout manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison.
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de voyages en application des titres VI et VII de la loi N°92-645 du 13 juillet 1992 fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.

## BAGAGES

### Perte, vol ou détérioration de Bagages

#### *Formules Touristiques et Complémentaire*

#### Objet de la garantie

Vous êtes dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte :

- De la perte de vos bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur.
- Du vol de vos bagages.
- De leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le voyage.

**Les objets de valeur et les objets précieux sont assimilés aux bagages.**

## Montant de la garantie

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

Les objets de valeur et les objets précieux sont couverts à hauteur de 50 % du montant indiqué aux conditions spéciales.

Pour les locations, le plafond de la garantie est fixé à 4600 € par événement pour l'ensemble des bénéficiaires désignés aux conditions particulières.

## Franchise

Une franchise dont le montant figure aux conditions spéciales est applicable par dossier. Pour les locations, il n'est ouvert qu'un seul dossier par événement.

## Nature de la garantie

Sont garantis :

La perte ou la destruction de bagages ou d'objets de valeur pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.

Les vols de bagages ou d'objets de valeur commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).

En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages et les objets de valeur soient sous votre surveillance directe, dans votre chambre ou remisés dans une consigne individuelle.

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

## Procédure de déclaration

**Vous devez aviser TMS CONTACT dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8 "Conditions générales d'application" et justifier de la valeur et de l'existence des bagages et des objets assimilés dérobés, perdus ou détériorés.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Le numéro du contrat
- La date, les causes et les circonstances du sinistre.

Nous adresserons à votre attention ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie de la convention et les pièces originales justificatives.

Vous devez également fournir :

- En cas de vol, le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la connaissance du vol par les autorités locales compétentes.
- En cas de destruction totale ou partielle, le constat établi par toute autorité compétente ou par le responsable des dommages, à défaut par un témoin.
- Dans les cas où la responsabilité du transporteur ou de l'organisateur de voyage peut être mise en cause, le constat de ses réserves envers le transporteur ou voyageur établi avec ces derniers ou leur représentant.

## Récupération des bagages volés ou perdus

En cas de récupération de tout ou partie d'objets volés ou perdus, à quelque époque que ce soit, vous devez nous en aviser immédiatement.



Si la récupération a lieu :

- **Avant le paiement de l'indemnité**, vous devez reprendre possession desdits objets. Nous ne sommes tenus qu'au paiement d'une indemnité correspondant aux détériorations éventuellement subies et aux frais que vous avez pu exposer, avec notre accord pour la récupération de ces objets.
- **Après le paiement de l'indemnité**, vous aurez, à dater de la récupération, un délai de trente jours pour opter soit pour la reprise, soit pour le délaissement de tout ou partie des objets retrouvés. En cas de non respect de ce délai, les biens deviendront notre propriété.

En cas de reprise, le règlement sera révisé en faisant état des biens repris pour leur valeur au jour de la récupération et vous aurez pour obligation de restituer, s'il y a lieu, l'excédent d'indemnité que vous aurez perçu.

Dès que vous apprenez qu'une personne détient le bien volé ou perdu, vous devez nous en aviser dans les huit jours.

### Indemnisation

L'indemnisation est exclusivement adressée soit à votre attention soit à celle de vos ayants droit.

L'indemnité est calculée :

- Sur la base de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien est l'objet d'un sinistre total.
- Sur la base du coût de la réparation, dans la limite de la valeur de remplacement, vétusté déduite, si le bien n'a subi qu'un sinistre partiel.

**Les montants de garantie ne se cumulent pas avec ceux éventuellement prévus par la compagnie de transport.**

### Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Les vols et destructions de bagages survenant au domicile du bénéficiaire.
- Les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité.
- Le matériel à caractère professionnel.
- Les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits de beauté et les produits alimentaires, les marchandises.
- Les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un accident corporel grave.
- Les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé.
- Les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques.
- Les autoradios.
- Les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique.
- Les CD, les DVD, les jeux vidéo et leurs accessoires .
- Tout matériel de sport à l'exception des fusils, DVD et des clubs de golf.
- Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier.

- Les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants.
- Les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine.
- La destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés.
- La détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol.
- Tout préjudice commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

## Retard de livraison de Bagages de plus de 24 heures

### Formules Tousrisques et Complémentaire

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet de vous dédommager dans le cas où vos bagages ne vous seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination de votre voyage et s'ils vous étaient restitués avec plus de 24 heures de retard à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité de transporteur pour être acheminés simultanément avec vous.

#### Montant de la garantie

Vous êtes indemnisé pour vos dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette) achetés dans les 4 jours de l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par voyage se fait à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

**L'indemnité au titre de la garantie Retard de livraison de bagages de plus de 24 heures ne se cumule pas avec celle de la garantie Perte, Vol ou Détérioration de Bagages.**

Ces montants constituent les plafonds de garantie par bénéficiaire et par voyage quel que soit le nombre de retards constaté. **En aucun cas cette garantie n'est acquise pour le trajet retour.**

#### Procédure de déclaration

Vous devez immédiatement déclarer le retard de vos bagages auprès de toute personne compétente de la compagnie de transport et **aviser TMS CONTACT dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8 "Conditions générales d'application".

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- Vos nom, prénom et adresse
- Le numéro du contrat

Nous adresserons à votre attention ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- La copie du contrat
- Votre déclaration de sinistre auprès du transporteur
- Les factures originales des achats de première nécessité

- L'original du constat " irrégularités bagages " délivré par les services bagages compétents
- L'original de l'attestation de livraison

## Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.
- Les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur.
- Les retards survenus pendant votre retour à votre domicile, y compris pendant les correspondances.

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière 94366 BRY SUR MARNE CEDEX

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.45.16.77.19
- par téléphone de l'étranger : 33.1. 45.16.77.19 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01. 45.16.63.92
- par e-mail : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Le n° du contrat
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

**Lors du premier appel, un numéro de dossier d'assistance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assistance**

En cas d'évènement garanti (maladie, blessure ou décès lors d'un déplacement garanti), nous intervenons dans les conditions suivantes :

### Rapatriement médical

#### Formule Tousrisques

Vous êtes malade 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.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés.

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.

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

## Envoi d'un médecin sur place

### **Formule Tousrisques**

---

Si les circonstances l'exigent, notre équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

## Immobilisation sur place

### **Formule Tousrisques**

---

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

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'hospitalisation à concurrence de :

- Pour l'hébergement : **80 € TTC** par jour et par personne, jusqu'à la date de votre rapatriement, et ce pendant 10 jours maximum,
- Pour le taxi : une course A/R par jour pour l'ensemble des bénéficiaires, jusqu'à la date de votre rapatriement, entre le lieu de l'hébergement et l'hôpital.

**Les frais de restauration restent à votre charge ou à la charge des proches restés à votre chevet.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie "Visite d'un proche".**

## Rapatriement des personnes accompagnates

### **Formule Tousrisques**

---

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès. 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 ou de deux personnes bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, ainsi que des animaux domestiques qui vous accompagnaient au moment de l'événement.

Nous prenons en charge ce transport par les moyens appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base de billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme et, le cas échéant, des frais de taxi au départ et à l'arrivée.

## Rapatriement des enfants mineurs

### **Formule Tousrisques**

---

Vous êtes malade ou blessé et dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec vous,

Nous avons organisé votre rapatriement médical,

Nous avons organisé le rapatriement de votre corps en cas de décès.

Pour les accompagner lors de leur retour au domicile, si vos enfants

ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, nous organisons et prenons en charge le voyage aller / retour pour une personne de votre choix, depuis le pays de votre domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille ou un proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par une hôtesse mise à disposition par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Nous organisons et prenons également en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) de cet accompagnateur à concurrence de **80 € TTC** par jour et par évènement, pendant 4 jours maximum.

## **Visite d'un proche**

### **Formule Tousrisques**

---

Vous êtes hospitalisé sur le lieu de l'évènement et votre rapatriement ne peut être envisagé avant 2 jours. Si vous êtes seul sur place, nous organisons et prenons en charge :

Le transport aller/retour d'une personne de votre choix depuis votre pays de résidence pour se rendre à votre chevet, et ce, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

**Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.**

## **Prolongation de séjour**

### **Formule Tousrisques**

---

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti et, bien que votre état de santé ne nécessite pas une hospitalisation, nos médecins jugent que vous devez prolonger votre séjour au-delà de la date initiale de votre retour au domicile ou de la poursuite de votre voyage.

Nous prenons en charge vos frais supplémentaires d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) à concurrence de **80 € TTC** par jour, jusqu'à la date de votre départ, et ce pendant 10 jours maximum.

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 votre charge.**

## **Retour au domicile ou poursuite du voyage après consolidation**

### **Formule Tousrisques**

---

A la fin de votre hospitalisation ou de votre immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au domicile ou votre poursuite du voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue, ainsi que celui des membres bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge de la poursuite du voyage est limitée au coût que nous aurions engagé pour votre rapatriement au domicile.

**Seuls les frais supplémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile ou la poursuite de votre voyage sont pris en charge.**

## Enfant mineur resté au domicile

### Formule Tousrisques

---

Si pendant votre voyage, votre enfant mineur resté à votre domicile est malade ou blessé, nous pouvons intervenir à votre demande dans les cas suivants :

- Lorsque le médecin traitant estime que l'état de santé de votre enfant nécessite une hospitalisation, nous recherchons, dans la mesure des disponibilités, une place dans tout service hospitalier dans des établissements privés ou publics situés dans un rayon de 100 km autour de votre domicile,
- Sur prescription médicale, nous organisons son transport vers ce centre hospitalier, ou tout autre centre hospitalier désigné par le médecin traitant habituel.
- Nous participons à la prise en charge du coût de ce transport :
  - sous réserve d'une hospitalisation effective dans l'établissement public ou privé considéré,
  - dans la limite des frais réels restant à votre charge, si les frais d'ambulance ou de VSL ne vous sont pas intégralement remboursés par les régimes et / ou organismes vous garantissant par ailleurs pour des indemnités et / ou des prestations de même nature.
- Nous vous tenons informés sur l'état de santé de votre enfant par les moyens les plus rapides ;

Nous intervenons à votre demande et en accord avec votre médecin traitant habituel.

## Frais médicaux et d'hospitalisation (uniquement à l'étranger)

### Formule Tousrisques et Complémentaire

---

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti.

Lorsque des frais médicaux 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, déduction faite d'une franchise absolue de **30 €** par dossier, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

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 ci-dessous, 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 Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous **hors de votre pays de domicile** à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de :

**76 225 € TTC** maximum par personne pour la zone 1

**152.450 € TTC** maximum par personne pour la zone 2

avec une franchise de **30 € TTC** dans tous les cas.

Zone 1 : Europe occidentale : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San Marin, Suède, Suisse et pays méditerranéens ( Tunisie, Maroc, Algérie )

Zone 2 : Asie, Australie, Canada, USA, Nouvelle Zélande

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **153 € TTC** maximum par personne, sans application de franchise.

Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires.

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté,
  - En cas d'hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'hospitalisation,
- Vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services,
- Dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques,
  - La garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

**Extension de la prestation :**

**Avance de frais d'hospitalisation (uniquement à l'étranger)**

***Formule Tousrisques et Complémentaire***

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager **hors de votre pays de domicile**, 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 dans votre pays de domicile.
- 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 oeuvre 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 les remboursements à Mutuaide Assistance 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 la charge de Mutuaide Assistance, 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 communiquer à Mutuaide Assistance 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 droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.**

**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.**

Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

## **Envoi de médicaments (uniquement à l'étranger)**

### **Formule Tousrisques**

---

Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés.

Sous réserve qu'ils soient introuvables sur place, nous organisons et prenons en charge la recherche et l'envoi de :

- Tout médicament indispensable à la poursuite d'un traitement en cours,
- Toute prothèse (optique, auditive...) ou tout autre appareil dont l'usage est indispensable dans les actes de la vie quotidienne.

Nous organisons dans ce cas une visite médicale avec un médecin local qui fera la prescription correspondante.

**Les frais médicaux et de médicaments et/ou prothèse restent à votre charge.**

Si nous ne trouvons pas de médicaments (et/ou prothèse) équivalents sur place, nous organisons et prenons en charge, à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis, et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

**Les frais de douane et le coût des médicaments et/ou prothèses restent à votre charge.**

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et à la législation nationale de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

**Dans tous les cas sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment**



## **frigorifique et de façon plus générale les produits non disponibles dans les pharmacies en France.**

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché et la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

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

## **Chauffeur de remplacement**

### **Formule Tousrisques**

---

Le véhicule est roulant mais vous avez été rapatrié par nos soins ou votre état de santé ne vous permet pas de le conduire et aucun passager n'est en mesure de le ramener.

Pour vous permettre de récupérer votre véhicule, nous mettons à la disposition d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine (ou nous lui remboursons) un titre de transport aller simple, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'un billet avion classe tourisme.

Si aucune personne de votre entourage ne peut venir chercher le véhicule, nous envoyons un chauffeur et prenons en charge son salaire.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie vous est accordée si votre véhicule est en parfait état de marche, est conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, nous nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et prenons en charge, dans ce cas, un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme pour vous permettre, une fois guéri, d'aller rechercher votre véhicule.

**Cette garantie n'est valable qu'en France, Principauté de Monaco et dans les pays de la zone 1**

**Dans tous les cas, les frais de carburant, de péage, de stationnement pour le retour du véhicule restent à votre charge.**

## **Rapatriement de corps**

### **Formule Tousrisques**

---

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

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),
- Les frais de cercueil ou frais d'urne nécessaires au transport,
- Le transport aller/retour d'un ayant droit depuis votre pays de domicile, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme, si sa présence est requise par les autorités locales, ainsi que ses frais d'hébergement (**hors frais de restauration**) à hauteur de **80 € TTC** par nuit, en pendant 4 nuits maximum.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

## **Frais de secours et de recherche**

### **Formule Tousrisques et Complémentaire**

---

Nous prenons en charge, à hauteur de **4.573 € TTC** par personne, les

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

Cette prise en charge ne peut excéder **22.868 € TTC** par évènement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés.

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

## Retour anticipé

### **Formule Tousrisques**

---

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'une hospitalisation grave et imprévue ou du décès d'un membre de votre famille, évènements survenus dans votre pays de domicile.

Pour vous permettre de rentrer pour rester au chevet du membre de votre famille ou pour aller assister à ses obsèques, nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et si vous le souhaitez le retour sur votre lieu de villégiature, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>ère</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

**Seuls les frais supplémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.**

A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif de lien de parenté, certificat de décès, déclaration de sinistre, procès verbal de plainte etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

## Assistance défense

### **Formule Tousrisques et Complémentaire**

---

Lors de votre séjour à l'étranger 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 de **15.245 € TTC**.

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 prenons en charge à concurrence de **3.049 € TTC** 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 couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.**

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

## Transmissions de messages urgents (uniquement à l'étranger)

### **Formule Tousrisques**

---

Lors de votre déplacement garanti, vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons

le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire.

Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## **Vol ou perte des moyens de paiement ou d'effets personnels (uniquement à l'étranger)**

### **Formule Tousrisques et Complémentaire**

---

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus ou volés, vos effets personnels ont été perdus ou volés.

Sous réserve de la présentation d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de **762 € TTC**, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE.

Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

## **Vol ou perte de documents (uniquement à l'étranger)**

### **Formule Tousrisques et Complémentaire**

---

Lors d'un déplacement garanti, vous êtes en difficulté suite à la perte ou au vol de vos documents.

Nous vous informons des démarches à accomplir (déclaration de perte ou vol etc).

Nous organisons et prenons en charge les frais d'acheminement de documents de remplacement.

Nous dégageons toute responsabilité sur la nature et le contenu des documents transportés.

Les envois organisés par nos services sont soumis aux différentes législations des douanes françaises et étrangères. Nous dégageons toute responsabilité si, pour des raisons indépendantes de notre volonté (grève, faits de guerre ou tout autre cas de force majeure) les documents n'arrivaient pas à la date prévue.

## **Envoi des clés en cas de casse, perte ou vol**

### **Formule Tousrisques et Complémentaire**

---

Lors d'un déplacement garanti, votre véhicule est immobilisé ou vous n'avez plus d'accès dans votre domicile suite à :

- La perte des clés
- La casse des clés
- Le vol des clés
- L'enfermement des clés (dans le véhicule ou dans le domicile)

Nous organisons et prenons en charge l'acheminement du double des clés jusqu'au lieu de l'évènement, à concurrence de **152 € TTC**.

**Les frais de réfection des clés restent à votre charge.**

Si vous ne possédez aucun double des clés disparues ou inutilisables, nous prenons en charge les frais de réfection des clés à hauteur de **152 € TTC** maximum.

**La prestation est accordée à concurrence de 2 interventions maximum par événement et par an.**

## **Informations pratiques**

### **Formule Tousrisques**

---

Les informations communiquées sont des renseignements à caractè-

re documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

MUTUAIDE ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

### **Informations «voyage»**

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...),
- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas...),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture...)
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...)

### **Informations «santé»**

- numéros de téléphone d'urgence,
- vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- associations spécialisées,
- centres de cure,
- centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- établissements spécialisés,
- précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités.

Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale, de favoriser une auto-médication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens.

Si telle était votre demande, nous vous inviterions à consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

## **Rapatriement des animaux domestiques**

### **Formule Tourisques**

---

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès et vos animaux domestiques se trouvent seuls sur le lieu de l'évènement.

S'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus avec les personnes vous accompagnant au moment de l'évènement, nous nous chargeons :

- Soit de rechercher l'établissement de garde pour animaux domestiques le plus proche du lieu de l'évènement. Nous organisons et prenons en charge le transport de l'animal jusqu'à cet établissement,
- Soit d'organiser et de prendre en charge le transfert de l'animal chez un proche résidant en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco, désigné par vous ou par un membre de votre famille,
- Soit d'organiser et de prendre en charge le voyage aller et retour d'un proche résidant en France Métropolitaine ou Principauté de Monaco, désigné par vous ou par un membre de votre famille, afin qu'il se rende sur le lieu de l'évènement pour assurer la garde des animaux domestiques. Cette prise en charge s'effectue sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme, en fonction des disponibilités locales.

**Les frais de garde, de nourriture et de cage des animaux restent à votre charge ou à la charge de votre famille.**

Cette prestation de service est soumise aux conditions de transport, d'accueil et d'hébergement exigées par les prestataires et chenils sollicités par nous (vaccinations à jour, caution...).

Elle sera rendue sous réserve que vous même ou qu'une personne

autorisée par vous puisse accueillir, chez vous, le prestataire sollicité afin de lui confier l'animal.

## Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat, sont applicables.

En outre, ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du bénéficiaire,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,

Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,

- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- 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 événements survenus après le 90ème jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- 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 des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- 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 le bénéficiaire 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 du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitant, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,

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

### Règles de fonctionnement

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire 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 au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le bénéficiaire 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.

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 votre transport, vous devez lui restituer votre billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

**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.**

## CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94366 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

## INTERRUPTION DE VOYAGE : PRESTATIONS NON UTILISEES VOYAGE DE COMPENSATION

### Prestations non utilisées

#### *Formules Touristiques et Complémentaire*

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet votre dédommagement, celui des membres de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage consécutive à l'un des événements définis ci-après survenant pendant votre voyage.

**Pour les vols secs**, le dédommagement vous est accordé ainsi qu'à un membre de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance.

Vous êtes dédommagé si les événements définis au paragraphe ci-dessous "Nature de la garantie" ont fait l'objet d'une intervention exécutée par nos services (ou par ceux d'un autre assureur si vous avez souscrit la formule complémentaire).

#### Montant de la garantie

##### **Pour les forfaits :**

Vous êtes indemnisé des prestations terrestres achetées auprès de votre agence de voyages et non consommées par suite de l'interruption de séjour (frais de séjour et de location, stages).

Cette indemnisation est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations assurées et est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés.

##### **Pour les vols secs :**

L'indemnité porte sur vos billets achetés auprès de votre agence de voyages et non utilisés, et sur ceux d'un membre de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés aux mêmes conditions particulières que vous. Cette indemnité est limitée à 50% du prix TTC des titres de transport.

La garantie ne s'applique pas sur votre billet retour réservé auprès de votre agence de voyages et vous permettant de rejoindre votre domicile.

Dans tous les cas, vous êtes indemnisé à concurrence des montants indiqués aux conditions spéciales.

### **Nature de la garantie**

La garantie est acquise exclusivement en cas de survenance pendant la durée du séjour inscrite aux conditions particulières **(dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage ou pour les locations, dès lors que vous avez pris possession des locaux) d'un des événements suivants :**

- **Votre rapatriement médical,**
- **Votre retour anticipé dû :**
  - A l'atteinte corporelle grave dans le cadre de laquelle le pronostic vital est engagé (sur avis de notre équipe médicale) ou le décès :
  - De votre conjoint de droit ou de fait ou de toute personne qui vous est liée par un Pacs, de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-pères, belles-mères résidant dans votre pays de domicile.
  - De votre remplaçant professionnel désigné aux conditions particulières.
  - Du tuteur ou de la personne chargée de la garde de vos enfants restés à votre domicile ou de la personne handicapée vivant sous votre toit et désigné aux conditions particulières.
  - L'hospitalisation imprévisible d'un de vos enfants mineurs resté à votre domicile.
  - Le décès d'une des personnes suivantes : beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, oncle, tante, neveu, nièce et résidant dans le pays de votre domicile.
  - Les dommages matériels graves nécessitant votre présence indispensable pour accomplir les formalités nécessaires sur les lieux où se trouvent :
    - Votre résidence principale
    - Votre exploitation agricole
    - Vos locaux professionnels.
  - La convocation administrative attestée impérativement par un document officiel ou la convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou pour une greffe d'organe, à caractère imprévisible et non reportable notifiée après le départ pour une date se situant pendant la durée du voyage garanti.

### **Procédure de déclaration :**

- **Vous, ou un de vos ayants droit, devez adresser à TMS CONTACT dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage** votre déclaration de sinistre Interruption de Voyage et les raisons qui la motivent en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article 8 "Conditions générales d'application".
- Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :
  - Vos nom, prénom et adresse
  - Le numéro du contrat
  - Le motif précis votre interruption de voyage
  - Le nom de votre agence de voyages
  - Le nom et numéro de dossier de l'assistant

Nous adresserons à votre attention ou à votre agence de voyages, le dossier à constituer. Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant :

- le certificat médical initial précisant la date et la nature de l'atteinte corporelle grave, sous pli confidentiel à notre Médecin Conseil, ou suivant le cas, le certificat de décès, le constat des autorités de police, le rapport d'expertise ou la convocation ;



- L'original de la facture initiale acquittée délivrée lors de l'inscription au voyage ;
- Les originaux des titres de transport non utilisés et non remboursables par l'organisateur du voyage et/ou son prestataire de services.

## Voyage de compensation

### Formules Tousrisques et Complémentaire

---

#### Objet de la garantie

La garantie a pour objet votre dédommagement, celui d'un membre de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant lors de votre rapatriement médical et désignés aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance, pour le préjudice matériel qui résulte de l'interruption de votre voyage consécutive à un rapatriement médical survenu pendant la première moitié de votre voyage (**dès lors que vous êtes arrivé à destination objet de votre voyage ou pour les locations, dès lors que vous avez pris possession des locaux**).

**Vous êtes dédommagé si votre rapatriement médical a fait l'objet d'une intervention exécutée par nos services (ou par ceux d'un autre assistant si vous avez souscrit la formule complémentaire).**

#### Nature de la garantie

**Suite à une atteinte corporelle grave**, si vous avez été rapatrié dans la première moitié de votre voyage, vous bénéficiez :

- Soit d'un bon d'achat valable 12 mois, à compter de sa date de mise à disposition, dans l'agence où vous avez acheté votre voyage ;
- Soit pour les forfaits, des prestations terrestres non utilisées telles que définies dans le cadre de la garantie "Interruption de Voyage".

Un des membres de votre famille désigné aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance ou une seule personne sans lien de parenté désignée aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance, et vous accompagnant lors de votre rapatriement, peut également bénéficier du voyage de compensation.

Les autres bénéficiaires désignés aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance et vous accompagnant lors de votre rapatriement bénéficient du remboursement des prestations terrestres non utilisées au moment où ils ont dû interrompre leur voyage.

#### Montant de la garantie

Le bon d'achat a la même valeur que votre voyage initial.

**Pour les vols secs**, l'indemnité porte sur 100% du prix TTC de l'ensemble de vos titres de transport **et sur ceux d'un membre de votre famille ou d'une seule personne sans lien de parenté vous accompagnant et désignés aux mêmes conditions particulières que vous et ayant réglé la prime d'assurance.**

#### Procédure de déclaration

La procédure de déclaration est identique à celle décrite dans le cadre de la garantie "Interruption de voyage"

## RESPONSABILITÉ CIVILE

### Responsabilité civile vie privée en villégiature à l'étranger

#### Formules Tousrisques et Complémentaire

---

#### Objet de la garantie

L'assuré est garanti contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés à des tiers pendant la durée du voyage garanti à l'étranger.

## Sont compris dans la garantie les dommages provenant :

- Du fait personnel de l'assuré, de sa négligence, de son imprudence en qualité de simple particulier,
- Du fait personnel de son conjoint de droit ou de fait, de ses enfants de moins de 25 ans à charge fiscale, s'ils voyagent avec l'assuré et s'ils sont également bénéficiaires du contrat,
- Du fait des choses ou des animaux domestiques lui appartenant ou dont il a la garde.

## Définitions

En complément des définitions du contrat d'assistance et d'assurance :

- Dommages corporels : toute atteinte à l'intégrité physique des personnes.
- Dommages matériels : toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance ; toute atteinte physique à des animaux. **Le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.**
- Dommages immatériels consécutifs : tout dommage autre que matériel ou corporel qui est la conséquence directe des dommages matériels ou corporels garantis.
- Tiers : toute personne autre que l'assuré.
- Sinistre : l'ensemble des dommages imputables au même fait générateur.

Il est convenu que les indemnités pouvant être mises à la charge de l'assuré à l'étranger lui sont uniquement remboursables en France métropolitaine et à concurrence de leur contre-valeur officielle en Euros au jour de la fixation du montant du préjudice.

## Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat sont applicables.

En outre, sont exclus de la garantie :

- Les conséquences de la responsabilité civile encourue par l'assuré en vertu d'obligations contractuelles.
- Les dommages imputables à l'exercice d'une activité professionnelle de l'assuré.
- Les dommages causés :
  - par tout véhicule terrestre à moteur,
  - par tout véhicule terrestre construit en vue d'être attelé à un véhicule terrestre à moteur,
  - par tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, dont l'assuré a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage.
- Les dommages résultant de la pratique de la chasse et des sports aériens.
- Les dommages causés par les chevaux appartenant à l'assuré.
- Les dommages survenant aux objets, immeubles ou animaux dont l'assuré a la propriété, la conduite, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par des explosifs que l'assuré peut détenir.
- Les accidents ménagers ou de fumeurs.
- Les dommages matériels d'incendie ou d'explosion causés à l'immeuble dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant, les dommages matériels résultant de l'action des eaux lorsque l'origine des dommages se situe dans les locaux dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant pendant plus de trois mois consécutifs par an.
- Les résidences secondaires dont l'assuré est propriétaire, copropriétaire ou locataire à l'année, les terrains de sport ou de jeux lorsque l'assuré en est copropriétaire.
- Les frais de réparation ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage, lorsqu'ils sont à l'origine du sinistre.
- Les amendes ainsi que toutes les condamnations pécuniaires

prononcées à titre de sanction et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel.

- Les dommages que se causent entre elles les personnes bénéficiaires et / ou entre ascendants, descendants, conjoints, concubins, ou enfants fiscalement à charge vivant sous le même toit et sans profession.

**Les montants de garantie indiqués aux conditions spéciales s'appliquent :**

- En excédent des montants de garantie du contrat Responsabilité Civile dont l'assuré bénéficie par ailleurs.
- Au 1er euro :
  - Lorsque les garanties en nature font défaut au titre du contrat Responsabilité Civile dont l'assuré bénéficie par ailleurs,
  - Lorsque l'assuré ne bénéficie d'aucun contrat Responsabilité Civile par ailleurs.

### Protection juridique

Nous nous engageons à mettre à la disposition de l'assuré cité devant un tribunal des prestations tendant à la solution amiable ou judiciaire d'un litige découlant d'un sinistre garanti et à prendre en charge les frais correspondants dans la limite d'une somme maximale de 7 622 € par sinistre. Cette somme comprend les frais d'honoraires, d'enquête, d'instruction, d'expertise, d'avocat et de procès.

**Le seuil d'intervention est fixé à 305 € par sinistre.**

### Modalités d'application

Procédure de déclaration

**L'assuré s'engage à déclarer à TMS CONTACT par écrit, dans les 5 jours dès qu'il a connaissance du sinistre**, les causes, les circonstances, la nature de la réclamation ainsi que les noms et adresses des personnes en cause.

Obligations de l'assuré

- L'assuré s'engage à déclarer les références de tout contrat d'assurance couvrant sa Responsabilité Civile souscrit par ailleurs, le nom de la compagnie, le numéro du contrat et l'adresse du gestionnaire du contrat.

- **L'assuré s'engage à n'accepter aucune responsabilité, ni effectuer aucune transaction, ni confier ses intérêts à un avocat, sans notre accord exprès.** Aucun engagement de la part de l'assuré n'est opposable à l'assureur qui seul est habilité pour juger de la responsabilité, du montant de la réclamation et pour conduire le dossier.

\* En cas de procédure à l'encontre de l'assuré, ce dernier doit transmettre au gestionnaire du dossier dès réception toute lettre de mise en cause, convocation, assignation et d'une manière générale toute pièce de procédure qui lui sont destinées.

Tout retard dans la communication des documents qui aurait un effet dans le déroulement de la procédure sera sanctionné dans les termes du Code des Assurances ; l'assureur peut se prévaloir d'une indemnité proportionnée aux dommages que ce retard lui a causé.

## INDIVIDUELLE ACCIDENT

### Formules Tousrisques et Complémentaire

#### Objet de la garantie

L'assurance Individuelle Accident prévoit le règlement d'un capital en cas d'accident survenant à l'assuré pendant la durée du voyage garanti à l'étranger.

Bénéficiaires du capital garanti

Sauf si l'attribution du bénéficiaire est modifiée avant le voyage par un avis écrit de l'assuré contresigné par l'assureur, les

bénéficiaires sont :

- Le conjoint survivant de l'assuré, non séparé de corps,
- A défaut, les enfants légitimes, reconnus ou adoptifs de l'assuré, par parts égales entre eux,
- A défaut, le père et la mère de l'assuré, par parts égales, ou le survivant d'entre eux,
- A défaut, les ayants droit de l'assuré.

Montant du capital Décès garanti

**Pour les assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans :**

La garantie s'exerce à hauteur de 15 245 € maximum par assuré.

**Pour les assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans :**

La garantie s'exerce à hauteur de 7 622 € maximum par assuré.

Montant du capital Infirmité Permanente garanti

**Pour les assurés âgés de plus de 16 ans et de moins de 70 ans :**

La garantie s'exerce à hauteur de 15 245 € maximum par assuré.

**Pour les assurés âgés de moins de 16 ans et de plus de 70 ans :**

La garantie s'exerce à hauteur de 7 622 € maximum par assuré.

Le montant de l'indemnisation versé à l'assuré est égal au produit des deux termes suivants :

- Le montant du capital garanti,
- Le taux d'infirmité déterminé d'après le barème d'invalidité accidents du travail visé à l'article R 434-36 du Code de la Sécurité sociale, ce taux étant estimé en fonction de la capacité existant à la date d'admission à l'assurance et sans qu'il soit tenu compte de la profession de l'assuré.

Les infirmités ne figurant pas au barème sont appréciées par comparaison avec les cas énumérés.

En cas d'infirmités multiples provenant soit d'un même accident, soit d'accidents successifs, chaque infirmité partielle est appréciée isolément sans que, toutefois, l'addition des taux d'infirmité partielle concernant le même membre ou organe puisse excéder le taux résultant de sa perte totale. En tout état de cause, le somme globale des infirmités partielles est limitée à 100%, le capital global ou le dernier capital partiel, en cas d'accidents successifs, étant calculé en conséquence.

## Modalités d'application

Procédure de déclaration

L'assuré, ou ses ayants droit, doit nous aviser du sinistre immédiatement verbalement et par écrit.

**Sous peine de déchéance**, sauf cas fortuit ou de force majeure, **dans les 5 jours suivant l'accident ayant provoqué la mise en jeu de la garantie**, ou en cas d'empêchement dès qu'il en a connaissance, l'assuré, ou ses ayants droit, doit adresser à TMS CONTACT, par lettre recommandée avec avis d'accusé de réception, la déclaration de sinistre.

Cette déclaration doit comporter les informations suivantes :

- La nature, les circonstances, les date et lieu de l'accident ou du décès motivant la demande ;
- Le certificat médical comportant la date du premier acte médical, la description détaillée de la nature des blessures et des soins, ainsi que les conséquences qui peuvent éventuellement en découler ;
- Le certificat d'hospitalisation ;
- L'acte de décès ;
- Les noms et adresse de l'auteur responsable et si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité ;
- Le cas échéant, la déclaration de toute assurance couvrant le même risque souscrite par ailleurs.

Constitution des dossiers Infirmité Permanente - Contrôle

Dès consolidation de l'état de l'assuré, ce dernier doit justifier de son invalidité totale ou partielle au moyen de certificats émanant de son médecin traitant et toutes pièces permettant à l'assureur une exacte appréciation de son état et la détermination du taux d'infirmité à retenir.

Le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre, à ses frais, l'assuré à un contrôle médical. En cas de désaccord avec les conclusions des médecins commis par l'assureur, l'assuré doit accepter de se soumettre à un médecin désigné d'un commun accord. En cas de difficulté sur ce choix, la désignation sera faite par le Président du Tribunal de Grande Instance de Nanterre.

L'assuré victime d'un accident est tenu de recourir immédiatement aux soins médicaux nécessaires à son état et de suivre soigneusement les prescriptions du médecin traitant ; l'aggravation due au retard, à la négligence ou à l'inobservation du traitement médical de la part du patient sera considérée comme résultant du fait volontaire ou intentionnel exclu conformément aux dispositions ci-après.

L'inobservation de ces dispositions nous donne la possibilité, sauf cas fortuit ou de force majeure, de réclamer à l'assuré une indemnité proportionnelle au préjudice que cette inobservation nous cause.

L'assuré qui fait sciemment de fausses déclarations sur la nature, les circonstances, les causes ou les conséquences d'un sinistre est déchu de tout droit à la garantie pour ce sinistre.

#### Versement du capital

Le versement se fait **exclusivement** à l'assuré ou à ses ayants droit, **à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.**

#### Limitation de la garantie

La garantie est limitée dans tous les cas au **plafond de capital par assuré** inscrit dans le contrat d'assistance et d'assurance.

Le montant du capital Décès ne se cumule pas avec celui du capital Infirmité Permanente. Les indemnités versées au titre de l'Infirmité permanente viennent en déduction de celles versées en capital Décès lorsque le décès est consécutif au même accident.

#### Engagement maximum

**Dans le cas où la garantie s'exercerait en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même accident causé par un même événement au même moment, notre engagement maximum ne pourra excéder 152 450 € pour l'ensemble des indemnités dues au titre des capitaux Décès et Infirmité Permanente.**

Par suite, il est entendu que les indemnités dues seraient réduites et réglées proportionnellement.

## Exclusions

Les exclusions communes à toutes les garanties, article 6 du présent contrat, sont applicables.

En outre, sont exclus :

- Toutes maladies de quelque nature qu'elles soient.
- Les accidents, ainsi que leurs suites, résultant de ou occasionnés par :
  - les activités pratiquées par l'assuré dans l'exercice de sa profession ;
  - le suicide, la tentative de suicide ou la mutilation volontaire ;
  - la participation volontaire à une rixe, à des émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage ;
  - l'usage, même à titre de passager, de cycle à moteur de 125 cm<sup>3</sup> et plus, de motocyclette, side-car ou tricar ;
  - la pratique à titre d'amateur des sports aériens, de défense ou de combat ;
  - la cécité, la surdité, l'apoplexie, l'épilepsie, l'aliénation mentale de l'assuré ;

- la congestion, l'insolation, la congélation, sauf si elles sont la conséquence d'un accident garanti, l'anévrisme, les cas d'intoxications alimentaires, d'érysipèles, de rhumatismes, d'ulcères variqueux, de lumbagos, de rupture de muscle, d'efforts, de tours de reins, d'hernies, alors même que ces affections seraient d'origine traumatique ;
- Les conséquences d'opérations chirurgicales subies par l'assuré et non nécessitées par un accident couvert par la présente garantie.

## ARTICLE 6. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et / ou événements résultant :

- De l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement.
- D'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part.
- De 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.
- De la pratique, à titre professionnel, de tout sport.
- De la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien.
- De la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux, des sports aériens ou de la spéléologie.
- Des conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs.
- D'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales.
- D'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique.
- De la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclones, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique, d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs.
- D'épidémies, effets de la pollution et catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences.
- L'absence d'aléa.

## ARTICLE 7. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### Responsabilité

Nous ne pouvons être tenus pour responsables :

- D'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous pourriez subir à la suite d'un événement ayant nécessité notre intervention.
- Des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté.

Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou

nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf stipulation contractuelle contraire.

## **Circonstances exceptionnelles**

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble des garanties prévues dans le contrat.

Cependant, il est entendu d'un commun accord entre les parties, que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel nous pourrions être amenés à effectuer les prestations.

A ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsables de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

## **ARTICLE 8. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION**

### ***Que devez - vous faire pour mettre en application les garanties du présent contrat ?***

**Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire 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 au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

Le bénéficiaire 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.

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 votre transport, vous devez lui restituer votre billet de retour initialement prévu et non utilisé. MUTUAIDE ASSISTANCE décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition du bénéficiaire en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

**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.**

### **Conditions de remboursement**

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94366 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

## **Pour les garanties d'assurance**

### **Procédure de déclaration de sinistre au titre des garanties d'assurance**

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir TMS CONTACT Service Gestion des Indemnisations et faire votre déclaration de sinistre **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage.**

**Pour la garantie "assurance annulation", vous ou vos ayants droit devez avertir votre agence de voyages de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ et en aviser TMS CONTACT dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de votre annulation auprès de votre agence de voyages.**

Vous pouvez contacter TMS CONTACT

- soit par téléphone : N° Audiotel : 0 891 677 404 (0,225 € TTC/mn depuis un poste fixe)
- soit par E-mail : [sinistre@tmscontact.com](mailto:sinistre@tmscontact.com)
- soit par télécopie au +33 (0)1 73 03 41 70
- soit par courrier en recommandé avec avis de réception

Cet envoi doit être adressé à

<p>TMS CONTACT Service Gestion des Indemnisations 110, avenue de la République - 75545 Paris Cedex 11</p>
---

- Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.
- Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.
- Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.
- **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

### **Pour la mise à disposition d'une avance**

• Si pendant votre voyage à l'étranger, vous nous demandez d'intervenir au titre d'une avance de fonds telle que prévue au titre des garanties du présent contrat, nous pouvons procéder de la façon suivante :

- Soit par la prise en charge directe des coûts engagés,
- Soit par la mise à disposition du montant de l'avance en monnaie locale .

**L'avance se fait uniquement à concurrence des frais réels dans la limite du montant indiqué aux conditions spéciales.**

- Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de demander préalablement à toute avance une garantie financière d'un montant équivalent
  - Soit par débit de votre carte bancaire ;
  - Soit une empreinte de votre carte bancaire ;
  - Soit un chèque de caution ;
  - Soit une reconnaissance de dette.
- Si votre compte lié à votre carte bancaire n'a pas été débité par nos services du montant de l'avance dont vous avez bénéficié, vous disposez d'un délai de 30 jours ( délai reporté à 60 jours pour le rem-



boursement de l'avance accordée au titre de la garantie " Frais médicaux à l'étranger ") pour nous rembourser des sommes dues.  
**Passé ce délai, nous nous réservons le droit d'engager toutes procédures de recouvrement utiles et de majorer le montant réclamé du taux d'intérêt légal en vigueur.**

## ARTICLE 9. CADRE JURIDIQUE

### Loi informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services d'INTER PARTNER pourront être enregistrées.

Conformément à l'article 27 de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978, le bénéficiaire est informé que les informations nominatives qui lui seront demandées lors de son appel sont indispensables au traitement de son dossier. Un défaut de communication des informations indispensables entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification aux données le concernant, auprès d'INTER PARTNER.

### Subrogation

L'assureur est subrogé dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et / ou d'assistance figurant au présent contrat, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

### Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### Règlement des litiges

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties sera porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

### Indemnité

L'indemnité qui est due est fixée de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Pour cette expertise amiable, chaque partie choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert.

### Contrats

**Les garanties assurance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de :**

ARTAS

31, avenue du Peuple Belge - 59000 Lille

sous le n° 4054/08000002

**Les garanties assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de :**

MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumières - 94366 Bry sur Marne Cedex

sous les n° 08/3433 et 08/3450

# DECLARATION DE SINISTRE

Pour vos demandes d'indemnisation, veuillez adresser la présente déclaration à :

**TMS CONTACT**  
**Service Gestion des Indemnisations**  
**110, avenue de la République**  
**75545 Paris Cedex 11**

N° de votre contrat : .....

Vos Nom/Prénom :

.....  
.....  
.....  
.....

Votre adresse :

.....  
.....  
.....

Vos dates de séjour : Du...../...../..... Au ...../...../.....

Le prix de votre voyage :

.....

La nature de votre sinistre (Annulation, Perte, Vol de bagages...) :

.....  
.....  
.....

Le nom de l'agence de voyages auprès de laquelle vous avez réservé votre séjour :

.....  
.....

Votre agence  
de voyages  
et

**TMS CONTACT**

vous souhaitent  
un bon voyage.

