

Mutuaide
Assistance



 **VERSPIEREN**
COURTIER EN ASSURANCES

Belambra
clubs

ASSURANCE MULTIRISQUES

Contrat groupe n° 4242

SOMMAIRE

TABLEAU DE GARANTIES	6
ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	7
ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE	9
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES	15
ARTICLE 4 – LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES	18
ARTICLE 5 – LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES	19
ARTICLE 6 – RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	20
ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT	20
ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS	21
ARTICLE 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS	21
ARTICLE 10 – SUBROGATION	22
ARTICLE 11 – PRESCRIPTION	22
ARTICLE 12 – RÈGLEMENT DES LITIGES	22
ARTICLE 13 – FAUSSES DÉCLARATIONS	22
ARTICLE 14 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE	22

NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT BELAMBRA INDIVIDUELS N° 4242

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE ?

MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14, avenue des Frères Lumière
94368 Bry-sur-Marne Cedex

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24 :

- par téléphone de France : 01 55 98 57 85 ;
- par téléphone de l'étranger :
+33 1 55 98 57 85 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international ;
- par télécopie : 01 45 16 63 92 ;
- par e-mail : medical@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 numéro de contrat n° 4242 ;
- vos nom et prénom ;
- l'adresse de votre domicile ;
- le pays, 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.

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE ?

VERSPIEREN

1, avenue François-Mitterrand
BP 30200 – 59290 Wasquehal

Lundi au vendredi de 9h00 – 18h00 :

- par téléphone de France : 03 20 45 77 08 ;
- par téléphone de l'étranger :
+33 20 45 77 08 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international ;
- sur notre site :
www.belambra.verspieren.com

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- le numéro de contrat n°4242 ;
- vos nom et prénom ;
- l'adresse de votre domicile ;
- le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre ;
- le motif de votre déclaration.

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

TABLEAU DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<p>1 / ANNULATION</p> <ul style="list-style-type: none"> Annulation pour motif médical (A1). Annulation toutes causes aléatoires et justifiées (A2). <p>2 / BAGAGES (B)</p> <ul style="list-style-type: none"> Objets précieux (B1). Objets acquis pendant le voyage (B2). Franchise (B3). <p>3 / INTERRUPTION DE SÉJOUR</p> <ul style="list-style-type: none"> Remboursement des prestations terrestres non utilisées au <i>pro rata temporis</i> (transport non compris) (C). Extension de garantie : interruption d'activité. Remboursement au <i>pro rata temporis</i> (D). 	<p>(A1) 10 000 € par événement / franchise de 50 € par dossier. (A2) 10 000 € par événement / franchise de 10 % du montant du sinistre avec un minimum de 50 € par dossier.</p> <p>(B) 500 € par personne / maximum 4 000 € par événement. (B1) 40 % du capital assuré. (B2) 25 % du capital assuré. (B3) 45 € par dossier.</p> <p>(C) 10 000 € par événement.</p> <p>(D) 400 € par personne / maximum 1 000 € par événement / franchise d'une journée.</p>

GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
<p>1 / ASSISTANCE RAPATRIEMENT</p> <ul style="list-style-type: none"> Rapatriment ou transport sanitaire (A). Rapatriment des personnes accompagnantes (B). Rapatriment des enfants de moins de 18 ans (C). Visite d'un proche (D). Prolongation de séjour (E). Frais hôteliers (F). Frais médicaux hors du pays de résidence (G). <ul style="list-style-type: none"> Franchise (G1). Soins dentaires (G2). Maximum par événement (G3). Frais médicaux en France (H). Rapatriment de corps : <ul style="list-style-type: none"> Rapatriment du corps (I1). Frais funéraires nécessaires au transport (I2). Retour anticipé : (J). Assistance juridique à l'étranger. <ul style="list-style-type: none"> Avance de la caution pénale (K1). Paiement des honoraires d'avocat (K2). Frais de recherche ou de secours (L). Avance de fonds (uniquement à l'étranger) (M). 	<p>(A) Frais réels (B) Titre de transport retour* (C) Titre de transport A/R* (D) Titre de transport A/R*+ Frais d'hôtel 70 € par nuit / max 10 nuits (E) Frais d'hôtel 70 € par nuit / max 10 nuits (F) Frais d'hôtel 70 € par nuit / max 10 nuits (G) 30 000 € par personne (G1) 50 € par personne (G2) 150 € (G3) 300 000 € par événement (H) 500 € / franchise 30 € par personne</p> <p>(I1) Frais réels (I2) 2 500 € par personne (J) Titre de transport retour*</p> <p>(K1) 10 000 € par personne (K2) 10 000 € par personne (L) 3 500 € par personne / max 10 000 € par événement (M) 1 500 € par personne</p>

* en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

NOUS

Mutuaide Assistance : 8-14, avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – SA au capital de 9 590 040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des assurances – RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

ACCIDENT CORPOREL GRAVE

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

ATTENTAT

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

Cet « attentat » devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

ASSURÉ

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

BAGAGES

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

CATASTROPHE NATURELLE

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

DÉFINITION DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

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

DOMICILE

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

DOM-ROM, COM ET COLLECTIVITÉS SUI GENERIS

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

DURÉE DES GARANTIES

La garantie « annulation » prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage. La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS POUR L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN ASSURANCE

- Annulation
- Vol, destruction, perte de bagages
- Interruption de séjour

EUROPE

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

EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de Mutuaide Assistance. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires/assurés ne pourra être remboursée par Mutuaide Assistance.

FRANCHISE

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

MALADIE

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

MALADIE GRAVE

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

MAXIMUM PAR 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, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

NOUS ORGANISONS

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

NOUS PRENONS EN CHARGE

Nous finançons la prestation.

NULLITÉ

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

OBJETS PRÉCIEUX

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

SINISTRE

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

TERRITORIALITÉ

Monde entier.

ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

ANNULATION

ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

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

Décès, maladie grave, accident corporel grave y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait ;
- un membre de votre famille ;
- toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- votre remplaçant professionnel ;
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder vos enfants mineurs ou handicapés.

Les complications de grossesse jusqu'à la 28^e semaine :

- et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou ;
- si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription.

Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser

vos demandes, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

ANNULATION TOUTES CAUSES ALÉATOIRES JUSTIFIÉES

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

ANNULATION D'UN ACCOMPAGNANT (MAXIMUM 4)

Annulation pour l'une des causes énumérées ci-dessus d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (maximum 4) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge, si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par l'assureur.

De même, si pour un événement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre voyage, nous prenons en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (TO, compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être

supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du sinistre.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent contrat et dans les limites prévues au tableau des garanties.

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

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

DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes :

1. Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **immédiatement** votre agence de voyages.
Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.
2. D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de Verspieren, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un cer-

tificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident ;

- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil ;
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez communiquer à Verspieren, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « service médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

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

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

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

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un

contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

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

- un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance ;
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément ;
- la grossesse y compris ses complications au-delà de la 28^e semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations *in vitro* et leurs conséquences ;
- l'oubli de vaccination ;
- la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- le défaut ou l'excès d'enneigement ;
- tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat ;
- la pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques ;
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet ;
- l'absence d'aléa ;
- d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au code de la santé publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;

- du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français ;
- d'un acte de négligence de votre part,
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du code du tourisme en vigueur ;
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, le jour du départ, du passeport ou carte d'identité.

BAGAGES

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

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

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres, fourrures portés, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder la limite indiquée au tableau de garanties. En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

- le vol des bijoux est garanti **uniquement** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous ;
- le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires est garanti **uniquement** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés par vous.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

Pour les objets acquis pendant le voyage, notre remboursement ne pourra excéder le montant indiqué au tableau de garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique «*quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties*», nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;
- le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.) ;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre ;
- les collections, échantillons de représentants de commerce ;
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration

des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit ;

- l'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire ;
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc.) ;
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

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

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

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

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à Verspieren dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

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

En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice

des poursuites que nous serions alors fondé à tenter à votre rencontre.

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

Vous devez en aviser Verspieren, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours ;
- soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit ;
- soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

INTERRUPTION DE SÉJOUR

Nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) *prorata temporis*, dans la limite indiquée au tableau de garanties, à compter de la nuitée suivant le rapatriement médical ou le retour anticipé, si vous devez interrompre votre voyage pour l'un des motifs suivants :

- rapatriement médical, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance ;
- retour anticipé, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance, suite maladie grave, accident corporel grave ou décès d'un membre de votre famille, d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou handicapés, de

- votre remplaçant professionnel ;
- retour anticipé, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance, à la suite de dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant vos locaux privés ou professionnels ;
- retour anticipé, organisé par les soins de Mutuaide Assistance ou par toute autre compagnie d'assistance, suite à un attentat ou une catastrophe naturelle survenus dans un rayon de 100 km maximum autour de votre lieu de séjour.

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

EXTENSION DE GARANTIE : INTERRUPTION D'ACTIVITÉS

Lorsque vous ou un membre de votre famille, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une activité sportive pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous vous remboursons, dans la limite du montant fixé au tableau de garanties, les forfaits d'activités sportives (cours de ski, forfaits remontées mécaniques, location de matériel de ski...) non utilisés, dans la mesure où ces activités apparaissent sur votre facture de voyage initiale.

LES EXCLUSIONS DES GARANTIES « INTERRUPTION DE SÉJOUR » ET « INTERRUPTION D'ACTIVITÉS »

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, ne sont pas garanties les interruptions consécutives :

- aux conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales ;
- à une pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;
- à un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation *in vitro* et ses conséquences, un état de grossesse à partir de la 32^e semaine ;
- à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours ;
- à des épidémies.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

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

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Vous êtes malade, blessé, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

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.

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

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

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

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

RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES

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

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

RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons

et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 7 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1^{ère} classe ou avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge du bénéficiaire/assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».

PROLONGATION DE SÉJOUR

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

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

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

FRAIS HÔTELIERS

Si vous êtes hospitalisé et dans l'obligation de prolonger votre séjour pour des raisons médicales avérées, sans hospitalisation et après accord du médecin conseil, nous organisons et prenons en charge vos frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

FRAIS MÉDICAUX (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

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 dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

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'au montant maximum indiqué au tableau de garanties, et ceci par bénéficiaire/assuré, par événement et par an.

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

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

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

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

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RÉSIDENCE)

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation 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'immediat 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 œuvre de la présente prestation :
 - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces dé-

- marches par Mutuaide Assistance,
- à effectuer à Mutuaide Assistance les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

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

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

À 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.

FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Cette garantie est valable uniquement pour les assurés français effectuant un séjour en France.

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 la Sécurité sociale et/ou de toute autre organisme de prévoyance auquel vous êtes affiliés, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au tableau de garanties.

RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre

corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de résidence.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- les frais de transport du corps ;
- les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable ;
- les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement) à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties.

RETOUR ANTICIPÉ

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

Nous intervenons en cas de :

- décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel ;
- hospitalisation pour maladie grave ou accident corporel grave d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel ;
- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant vos locaux privés ou professionnels ;
- attentat ou une catastrophe naturelle survenus dans un rayon de 100 km maximum autour de votre lieu de séjour.

ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

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

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

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

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

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

FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

Nous prenons en charge, à concurrence au montant indiqué au tableau de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seul les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

AVANCE DE FONDS (UNIQUEMENT À L'ÉTRANGER)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (pas-seports, carte nationale d'identité...) ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...).

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties, contre une reconnaissance de dette remis à Mutuaide Assistance

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

À défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de résidence ;
- l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences ;
- toute mutilation volontaire du bénéficiaire/assuré ;
- les affections ou lésions bénignes qui

peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire/assuré de poursuivre son voyage ;

- les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36^e semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement ;
- les convalescences et les affections en

cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale ;

- les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage ;
- les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel ;
- les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc ;
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui

font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine ;

- les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant ;
- les séjours en maison de repos et les frais y découlant ;
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant ;
- les hospitalisations prévues.

ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, *a posteriori*, à un remboursement ou à une indemnisation ;
- les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire/assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense ;
- le montant des condamnations et leurs conséquences ;
- l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement ;
- l'état d'imprégnation alcoolique ;
- les frais de douane ;
- la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;
- la pratique, à titre professionnel, de tout sport ;
- la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la

pratique de toute activité sportive de loisirs ;

- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional ;
- l'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- l'utilisation par le bénéficiaire/assuré d'appareils de navigation aérienne ;
- l'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu ;
- les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire/assuré conformément à l'article L. 113-1 du code des assurances ;
- le suicide et la tentative de suicide ;
- les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles (sauf stipulation contraire dans la garantie) ;
- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage (sauf stipulation contraire dans la garantie) ;

- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de Mutuaide Assistance ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le

lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

ARTICLE 6 – RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire/assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

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

Pour bénéficier d'une prestation, Mutuaide Assistance peut demander au bénéficiaire/assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

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

Mutuaide Assistance ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni

prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

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

Lorsque Mutuaide Assistance a pris en charge le transport d'un bénéficiaire/assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

ARTICLE 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire/assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

Mutuaide Assistance
Service Gestion des Sinistres
8-14, avenue des Frères Lumière
94368 Bry-sur-Marne Cedex

ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à Mutuaide en appelant le 01 55 98 57 85 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties assistance listées ci-dessous :
 - Rapatriement ou transport sanitaire
 - Rapatriement des personnes accompagnantes
 - Rapatriement des enfants de moins de 18 ans
 - Visite d'un proche
 - Prolongation de séjour
 - Frais hôteliers
 - Frais médicaux hors du pays de résidence
 - Frais médicaux en France
 - Rapatriement de corps
 - Retour anticipé
 - Assistance juridique à l'étranger
 - Frais de recherche ou de secours
 - Avance de fonds (uniquement à l'étranger)

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

Mutuaide

Service qualité clients

8/14 avenue des Frères lumière
94368 Bry-sur-Marne Cedex

Mutuaide s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site Internet.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à Verspieren en appelant le 03 20 45 33 99 ou en écrivant à : Service réclamation Assurance Belambra – 1, avenue François-Mitterrand – BP 30200 – 59446 Wasquehal Cedex pour les garanties assurance listées ci-dessous :
 - annulation ;
 - vol, destruction, perte de bagages ;
 - interruption de séjour ;

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

Mutuaide
Service Assurance

TSA 20296

94368 Bry-sur-Marne Cedex

Mutuaide s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, vous pouvez recourir à la médiation de l'assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site Internet.

ARTICLE 9 – INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de Mutuaide Assistance pourront être enregistrées à des fins probatoires.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties pré-

vues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de Mutuaide Assistance ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

Mutuaide Assistance s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endom-

magées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de trai-

tement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté – Mutuaide Assistance – 8-14, avenue des Frères Lumière 94368 Bry-sur-Marne Cedex.

ARTICLE 10 – SUBROGATION

Mutuaide Assistance est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécu-

tion de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, Mutuaide Assistance est subrogée dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

ARTICLE 11 – PRESCRIPTION

En vertu des articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances, toute action découlant du présent contrat est prescrite dans un délai

de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

ARTICLE 12 – RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'a pas pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant

la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L. 114-1 et L. 114-2 du Code des assurances.

ARTICLE 13 – FAUSSES DÉCLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L. 113.8 ;

- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

ARTICLE 14 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) – 61, rue Taitbout – 75009 Paris.

Belambra
clubs

Verspieren, vocation client



www.verspieren.com