

GARANTIES SPECIALES EPIDEMIES ET PANDEMIES

FRAM'ASSUR TOTAL ZEN CONTRAT N°6245

VALABLES EN COMPLEMENT DES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT FRAM'ASSUR N°5705



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

Pour tout sinistre assurance, contactez ASSURINCO

Par e-mail : fram@assurinco.com

Par téléphone de France : 05.32.09.50.10

Par téléphone de l'étranger : +33.5.32.09.50.10 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Du Lundi au jeudi de 14h00 à 18h00

Le vendredi de 14h00 à 17h00

ASSURINCO

122 bis, quai de Tounis BP 90 932 - 31 009 TOULOUSE CEDEX

Pour tout sinistre assurance, contactez MUTUAIDE ASSISTANCE

Par téléphone de France : 01.41.77.45.59

Par téléphone de l'étranger : +33.1.41.77.45.59 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

Par e-mail : medical@mutuaide.com

7j/7 – 24h/24

MUTUAIDE

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



Dispositions générales valables pour toutes souscriptions à compter du 1^{er} juin 2020

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

ANNULATION	Montants maximum couverts
Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie	Frais réels Sans franchise
Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température	
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	Montants maximum couverts
Téléconsultation avant départ en cas d'épidémie ou de pandémie	1 appel
Rapatriement médical y compris en cas d'épidémie ou de pandémie	Frais réels
Prise en charge des frais médicaux sur les destinations Moyen-Courrier* (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	30 500 € / personne Franchise : 30 € / personne
Prise en charge des frais médicaux sur les destinations Long-Courrier* (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)	75 000 € / personne Franchise : 30 € / personne
Frais hôteliers suite à une mise en quarantaine	80 € / nuit - 14 nuits maximum
Soutien psychologique suite mise en quarantaine	6 entretiens / événement
Retour impossible suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie	1 000 € / personne et 50 000 € / groupe
Frais hôteliers suite à retour différé en cas d'épidémie ou de pandémie	80 € / nuit - 14 nuits maximum
Prise en charge d'un forfait téléphonique local	80 €
Valise de secours	100 € / personne et 350 € / famille
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES	Montants maximum couverts
Aide-ménagère	15 heures réparties sur 4 semaines
Livraison de courses ménagères	15 jours maximum et 1 livraison / semaine
Soutien psychologique suite retour au domicile	6 entretiens / événement

DEFINITIONS

EPIDEMIE : Apparition d'un grand nombre de malades dans un lieu donné suite à une maladie.

PANDEMIE : Propagation mondiale d'une maladie.

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.

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

DESCRIPTIF DES GARANTIES

1/ ANNULATION

ANNULATION POUR MALADIE DECLAREE DANS LE MOIS PRECEDANT LE DEPART EN CAS D'EPIDEMIE OU DE PANDEMIE

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, constatés avant la souscription de votre voyage de :

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- Vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- Votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- La personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

ANNULATION POUR REFUS D'EMBARQUEMENT SUITE A PRISE DE TEMPERATURE

Refus d'embarquement suite à une prise de température du Bénéficiaire/Assuré, **à son arrivée à l'aéroport de départ**. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

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

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

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

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

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de MUTUAIDE – Service Assurance, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- D'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie,

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

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

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible,
- Et tout autre document nécessaire.

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

TELECONSULTATION AVANT DEPART

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

Les informations concernent les domaines suivants.

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

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie.

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

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

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

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, 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.

FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, 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 des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des 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 vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

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

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 œuvre de la présente prestation :
 - À engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par MUTUAIDE ASSISTANCE,
 - À effectuer à MUTUAIDE ASSISTANCE les remboursements des sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

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

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

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

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

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

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUITE A MISE EN QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie d'épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

RETOUR IMPOSSIBLE

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

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

FRAIS HOTELIERS SUITE A RETOUR IMPOSSIBLE

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

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

VALISE DE SECOURS

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

AIDE MENAGERE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre à votre retour au domicile, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile,
- L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire 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^{ème} 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, sauf stipulation contraire dans la garantie.
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- Les hospitalisations prévues.

LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par 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 sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

Assurinco Assurance Voyage

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – www.assurinco.com

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 - site web ORIAS : www.orias.fr

Juin 2020



www.framassurtout.com



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

Dispositions générales valables pour toute souscription à partir du 1^{er} janvier 2020

MÉMO VOYAGE

Numéro de contrat à nous rappeler : 5705

1. POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14 avenue des Frères Lumières
94368 BRY SUR MARNE cedex

Depuis la France : Tél : 01 41 77 45 59

Depuis l'Etranger : Tél : +33 1 41 77 45 59

Mail : medical@mutuaide.fr

2. POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

(Annulation, Bagages, Garantie des prix,
Interruption de séjour, etc.)



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex

Depuis la France :

Tél. : 05 32 09 50 10

Depuis l'étranger :

Tél. : + 33 5 32 09 50 10

Mail : fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET FRANCHISES

Garanties	Plafonds	Franchises
ANNULATION		
Frais de dossier		-
Maladie, accident, décès		-
Annulation pour tout autre motif garanti	Frais réels	25 € / personne
Annulation toutes causes		150 € / personne
Frais de modification ou report		Selon le motif
Annulation pour grève / défaillance de la compagnie aérienne	40 000 € / évènement	75 € / personne
PRE-ACHEMINEMENT / DEPART MANQUE		
Pré-acheminement	650 € / personne	-
RETARD DE VOL		
Retard entre 4 et 8 heures	50 € / personne	Seuil d'intervention : 4 heures
Retard supérieur à 8 heures	100 € / personne	Seuil d'intervention : 8 heures
RUPTURE DE CORRESPONDANCE		
Retard supérieur à 4 heures (voyage aller)	Maximum 75 € / personne	-
BAGAGES		
Bagages		-
Objets de valeur	2 500 € / personne	-
Objets acquis pendant le voyage		-
Effets de 1 ^{ère} nécessité	Si retard supérieur à 24H : 150 € / personne Si retard supérieur à 48H : 250 € / personne	-
Bris des lunettes	75 € / personne	-
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
Rapatriement médical	Frais réels	-
Retour des membres de la famille ou 1 accompagnant	Titre de transport	-
Accompagnement des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport	-
ASSISTANCE RAPATRIEMENT		
Retour anticipé	Titre de transport	-
Présence en cas d'hospitalisation prolongée	Billet aller/retour	-
Frais d'hôtel d'un accompagnant ou d'un proche à votre chevet	75 € / jour pendant 10 jours	-
Avance sur frais d'hospitalisation sur les destinations Moyen Courrier*	30 500 € / personne	30 €
Avance sur frais d'hospitalisation sur les destinations Long Courrier*	75 000 € / personne	30 €
Prise en charge des frais médicaux sur les destinations Moyen Courrier*	30 500 € / personne	30 €
Prise en charge des frais médicaux sur les destinations Long Courrier*	75 000 € / personne	30 €
Urgence dentaire	75 € / personne	-
Remboursement des frais médicaux en France	1 000 € / personne	45 €
Rapatriement du corps	Frais réels	-
Frais funéraires de cercueil ou d'urne	2 300 €	-
Frais de prolongation de séjour sur place pour un accompagnant	75 € / jour pendant 10 jours	-
Frais de secours et de sauvetage (mer et montagne)	4 500 €	-
Avance caution pénale	13 000 €	-
Assistance juridique	3 000 €	-
Avance de fonds	3 500 € / personne	-
Envoi de médicaments	Frais réels	-
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES		
Garde malade	20 heures maximum	-
Livraison de médicaments	Frais de livraison	-
Livraison de repas et des courses	15 jours maximum	-
Aide-ménagère	20 heures maximum réparties sur 4 semaines	-
Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants	Billet de train en 1 ^{ère} classe ou billet d'avion en classe économique	-
ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES		
Soutien pédagogique	15 heures par semaine dans la limite d'un mois	-
Garde des animaux domestiques	10 jours maximum	-
INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SEJOUR		
Remboursement des prestations temporaires non utilisées	Forfait de 100 € / jour (maximum 3 jours)	-
Remboursement des frais de séjour non effectué en cas de retour anticipé, de rapatriement, d'hospitalisation	Frais réels	-
Voyage de remplacement en cas de rapatriement médical	Frais réels (Sous forme de bon d'achat valable 18 mois)	-
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER		
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	150 € pour les dommages matériels et immatériels
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs « Invalidité permanente »	750 000 € / sinistre	Néant pour le corporel
Défense de vos intérêts : défense pénale et recours suite à accident Action amiable ou judiciaire en cas de litige	Dans la limite de 41 006 €	
<ul style="list-style-type: none"> • Dont budget amiable • Dont budget judiciaire 	1047 € Par litige : - Expertise judiciaire : 3162 € - Avoués, huissier de justice, frais et honoraires : dans la limite des textes régissant la profession - Frais d'avocat : sur justificatifs - Honoraires d'avocat : dans la limite du barème joint avec les dispositions générales	296 € en cas d'action amiable 1195 € en cas d'action judiciaire
Budget de l'arbitre : en cas de désaccord entre l'assuré et l'assureur	277 €	

Garanties	Plafonds	Franchises
GARANTIE NEIGE		
Frais de recherche, secours, évacuation	7 650 €	-
Remboursement forfaits des remontées mécaniques	23 € / jour (122 € maximum)	-
Remboursement cours de ski non utilisés	Frais réels	-
GARANTIE SOLEIL		
Indemnisation forfaitaire en cas de pluie de plus de 4 heures par jour entre 10h et 17h, pendant la moitié du séjour	250 € par dossier sous forme de «Bon Voyage» valable 18 mois	4 heures de pluie
GARANTIE DES PRIX		
Surcharge carburant	150 € / personne et 750 € / famille	-
Augmentation des taxes d'aéroport		
Variation du cours des devises		

RENSEIGNEMENTS UTILES

Pour tout renseignement avant votre départ concernant FRAM'ASSUR



ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com
www.framassurtout.com

Ce que vous devez faire en cas de sinistre

ANNULATION

Vous devez faire part de votre annulation à l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ ou au plus tard dans les 48 h et dans les 5 jours suivant cette annulation, adresser à ASSURINCO le certificat médical relatant la maladie, l'accident ou le décès ayant empêché le départ, en sus du bulletin d'inscription, la facture du dédit versé à FRAM et la déclaration jointe à cette dernière.

ATTENTION :

POUR LE REMBOURSEMENT EFFECTUÉ PAR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES, SEULE LA DATE DU CERTIFICAT MÉDICAL, D'HOSPITALISATION OU DE DÉCÈS FERA FOI.

N.B. - Dans les 2 premiers cas, c'est la date de la première manifestation de la maladie qui sera prise en considération.

Vois secs et vols secs plus location de véhicule

À partir du 30^e jour, jusqu'au jour du départ 100 % du prix total du voyage
Sur l'annulation de vols réguliers à plus de 30 jours avant le départ pour des billets déjà émis, FRAM'ASSUR prendra en charge les frais d'annulation retenus, **dédution faite de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

BAGAGES

En cas de vol : la déclaration de vol devra être faite exclusivement auprès des autorités légalés du pays dans lequel le sinistre s'est produit et impérativement dans les 48 h, suivant le vol. Pour l'assurance, vous adresserez l'original du récépissé de déclaration de vol.

En cas d'avarie bagage pendant les transports aériens, routiers, ferroviaires ou maritimes : la déclaration devra être faite auprès du transporteur concerné.

N.B. - En cas de problème pendant le transport aérien, outre la déclaration vous devez adresser impérativement à ASSURINCO, les billets d'avion et les tickets d'enregistrement

des bagages. En l'absence de ces documents, la compagnie d'assurance ne pourra intervenir.

RESPONSABILITÉ CIVILE VOYAGEUR

Cette garantie intervient en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers de votre fait, mais également en cas de dommages causés par incendie ou explosion, dégâts des eaux ou de bris de glaces dans votre villégiature. Vous devez aviser GROUPEMA D'OC dans les 5 jours qui suivent l'événement susceptible de mettre en cause votre responsabilité.

INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption partielle de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture d'activités ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.
En cas d'interruption totale de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture de voyage ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.

FRAIS MÉDICAUX

Si vous réglez des frais médicaux à l'étranger, MUTUAIDE ASSISTANCE peut intervenir en complément des remboursements perçus de vos organismes sociaux à réception :

- des originaux des décomptes de remboursement de ces organismes,
- des photocopies des factures des frais réellement engagés.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Contacteur : MUTUAIDE
8-14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE cedex

par téléphone : 01 41 77 45 59 / +33 1 41 77 45 59
par mail : medical@mutuaide.fr



Aucun retour anticipé ou rapatriement médical ne pourra être pris en charge par MUTUAIDE s'il n'a pas fait l'objet d'un accord préalable de notre service technique ou médical.

DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSURANCE ET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

ASSURANCE ANNULATION

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente (à l'exclusion de la prime d'assurance), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

1.1. Une maladie grave, un accident corporel grave ou le décès de : (sans franchise)

- vous-même, votre conjoint, vos ascendants ou descendants au 2^e degré ou ceux de votre conjoint,
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel ou la personne ayant la garde de vos enfants désigné sur le bulletin d'inscription,
- la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage et assurée au titre du présent contrat,
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait décès ou hospitalisation.

Par maladie ou accident corporel grave, on entend : toute atteinte, temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie, de grossesse, de fausses-couches, d'I.V.G. ou d'un accident constaté avant l'inscription au voyage sous réserve que vous ayez souscrit votre contrat le jour même de l'achat de votre voyage **et que votre état soit consolidé à cette date.**

FRAM'ASSUR, sur avis de ses médecins, se réserve le droit de refuser toute demande si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

1.2. Annulation pour tout autre motif garanti (Franchise 25 € / personne)

La garantie vous est acquise pour les causes suivantes, **dédution faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

1.2.1. Votre licenciement économique à condition que la procédure n'ait pas été déjà engagée le jour de l'inscription au voyage.

1.2.2. Des préjudices graves - nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu - et consécutifs à un incendie, à une explosion, à un vol (sauf vol des fonds et valeurs) ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire ou vos locaux professionnels si vous exercez une profession libérale ou dirigez une entreprise.

1.2.3. Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage, à condition que vous n'avez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

1.2.4. Votre convocation à caractère impératif, imprévu et non reportable par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu.

1.2.5. Votre convocation à une date se situant pendant la durée du voyage, à un **examen scolaire ou universitaire** sous réserve que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

1.2.6. Votre convocation, à une date se situant pendant la durée du voyage, à un **examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

1.2.7. La modification de la date de vos congés par votre employeur.
La garantie est accordée aux collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans l'entreprise à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des artisans, des commerçants, des dirigeants ou des responsables et des représentants légaux d'entreprise, étant précisé que le remboursement des frais d'annulation constituera une avance sur recours auprès de votre employeur.

1.2.8. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

1.2.9. Une contre-indication ou des suites de vaccination.

1.2.10. Une maladie psychique, psychiatrique ou un état dépressif entraînant une hospitalisation d'au moins 4 jours.

1.2.11. Votre convocation en vue d'une adoption d'enfants.

1.2.12. Votre convocation pour une greffe d'organe.

1.2.13. Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.

1.2.14. Annulation pour hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou décès de votre animal domestique de compagnie et dans la mesure où cela intervient dans les 3 jours précédents votre départ, et sous réserve que vous apportiez la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).

1.2.15. Annulation pour un attentat ou acte de terrorisme commis dans la ville de votre séjour (ou dans un rayon de 50 kilomètres) et dans un délai de 15 jours avant la date de votre départ.

1.2.16. Annulation pour catastrophe naturelle survenant à l'étranger, dans la ou les ville(s) de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.

1.2.17. Annulation pour un échec à un examen reconnu qui nécessitait un stage de fin d'études ou de spécialisation à l'étranger rendant de fait le déplacement sans objet (l'échec devant être attesté par un document administratif officiel).

1.2.18. Annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune, etc.).

1.3. Annulation toutes causes (Franchise 150 € / personne)

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties** :

- dans tous les cas d'annulations imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,

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

1.4. Frais de modification et/ou de report, de séjour pour un motif garanti en annulation, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties et Franchises.**

1.5. Annulation pour grève / défaillance de la compagnie aérienne (Franchise 75 € / personne)

La garantie vous est acquise, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties, dans les cas suivants :

- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter vous transportant.
- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat.

2. QUELLE EST LA LIMITE DE GARANTIE ?

2.1. Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'Organisateur du séjour, avec **un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

2.2. Les garanties du présent chapitre vous sont acquises ainsi qu'aux personnes assurées vous accompagnant (maximum 9).

3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

3.1. Les événements survenus entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

3.2. Le défaut de vaccination, de même que l'impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour certaines destinations.

3.3. La toxicomanie, l'alcoolisme et leurs conséquences.

3.4. La dépression, les problèmes ou traitements psychiques, psychothérapeutiques ou psychiatriques qui n'entraînent pas une hospitalisation supérieure à 4 jours.

3.5. Les accidents résultant de la participation, à titre professionnel, à tout sport ou compétition ainsi qu'aux entraînements préparatoires.

3.6. Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, des sports suivants : sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule à moteur), sports aériens.

3.7. Le refus de départ pour non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage tels que passeport ou carte d'identité, visa, billets de transports, carnet de vaccination, etc.

3.8. La mobilisation générale par l'autorité militaire.

3.9. Tous les cas d'annulation ne figurant pas dans la partie « Assurance des frais d'annulation » explicitée ci-dessus, dans le chapitre « Que garantit FRAM'ASSUR ? ».

3.10. Le vol des pièces d'identité (passeport, ou CNI...) indispensables au passage en douane à plus de 5 jours du départ.

4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS ANNULEZ ?

4.1. Avertir l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ, **ou au plus tard dans les 48 heures.**

Si vous ne respectez pas ce délai, ASSURINCO limitera son remboursement au montant des frais qui vous auraient été facturés par l'organisateur de votre voyage au jour de la survenance de l'événement en application du barème d'annulation prévu dans les conditions générales de vente.

4.2. Aviser par écrit ASSURINCO dans les 5 jours via le site de déclaration www.framassurtout.com, sauf cas fortuit ou de force majeure - passé ce délai, si ASSURINCO subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à une indemnité.

Un numéro de dossier d'assurance vous sera transmis automatiquement.

Vous devez adresser à ASSURINCO tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre annulation.

En outre, si le motif de votre désistement est une maladie ou un accident corporel, vous devez communiquer au médecin conseil, toutes informations médicales nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

GARANTIE DE PRÉ-ACHEMINEMENT / DEPART MANQUÉ

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

Nous mettons tout en œuvre pour vous acheminer et vous permettre d'embarquer à la date prévue sur le bulletin d'inscription dans les cas suivants :

- un accident ayant entraîné des dommages matériels au moyen de transport devant vous acheminer sur le lieu de l'embarquement et le rendant inutilisable,
- une panne grave de votre moyen de transport survenue lors de votre pré-acheminement le rendant inutilisable et non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- un retard du moyen de transport prévu pour vous acheminer sur le lieu d'embarquement,
- des dommages matériels à votre résidence principale ou à vos locaux professionnels rendant votre présence indispensable.

Si nous n'avons pas pu vous acheminer dans les délais, nous vous proposons de rejoindre votre destination, en mettant à votre disposition un titre de transport, dans la limite du montant fixé aux conditions particulières.

Si nous sommes dans l'impossibilité de fournir notre prestation, nous vous remboursons le prix de votre voyage, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

2. QUAND S'APPLIQUE CETTE GARANTIE ?

Cette prestation ne se cumule pas avec l'annulation.

Elle vous est acquise, 24 heures avant la date d'embarquement, lorsque le pré-acheminement en train, en avion ou en car est compris dans la facture émise par FRAM. Elle s'applique également en cas d'utilisation de votre voiture personnelle. Par extension, cette garantie s'applique pour les transferts en taxi nécessaires pour rejoindre vos moyens de transport.

3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Pour tous les risques :

3.1. Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme.

3.2. Les événements de guerre sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, dans ce cas notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.

- 3.3. Tout effet d'une source de radioactivité.
- 3.4. Toute activité sportive autre qu'une activité de loisir.
- 3.5. Le retard dû à une grève avec préavis.
- 3.6. Les actes intentionnels et leurs conséquences.
- 3.7. Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.
- 3.8. Les pannes ou accident consécutifs à un mauvais entretien du véhicule.

4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

- 4.1. Prendre contact avec MUTUAIDE ASSISTANCE pour qu'ils vous organisent un nouveau départ : tél. : 01 41 77 45 59
- 4.2. Si aucune possibilité ne vous est proposée, vous devez prendre contact avec

ASSURINCO, et déclarer votre sinistre via le site de déclaration www.framassurtout.com, dans les 5 jours ouvrés suivant la survenance de l'évènement.

Vous devez adresser à Assurinco tout document qui vous sera demandé pour justifier de votre sinistre.



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

RETARD DE VOL

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

En cas de retard d'avion, nous vous garantissons une indemnisation forfaitaire dans les limites indiquées dans le Tableau des Montants de Garanties, et sur justificatifs, en cas de retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

3. QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCLUES ?

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre Voyage ;
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés ;
- à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;

- à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;
- les évènements météorologiques et climatiques.

4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre, via le site de déclaration www.framassurtout.com, dans les 5 jours suivant votre retour :



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis
31000 TOULOUSE
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

Votre déclaration doit être accompagnée :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

RUPTURE DE CORRESPONDANCE

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

En cas de retard aérien sur le voyage aller, nous garantissons, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, et sur justificatifs, en cas de retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques :

- nuit d'hôtel + transfert de proximité + frais de restauration

Cette garantie est acquise, lors du transport aller, conformément aux dates et destinations indiquées dans vos Dispositions Particulières.

2. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre via le site de déclaration www.framassurtout.com, dans les 5 jours suivant votre retour :



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 32 09 50 10

www.framassurtout.com

Votre déclaration doit être accompagnée :

- d'une attestation de retard établie par la compagnie aérienne (à défaut, la carte d'embarquement initiale + la nouvelle carte d'embarquement),
- des factures (hôtel, transfert, restauration, etc.).

ASSURANCE BAGAGES

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

1.1.

- le vol,
- la destruction totale ou partielle y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport des bagages, effets personnels et objets emportés avec ou achetés en cours de voyage.

1.2. En outre, en cas de retard de 24 heures au moins dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, FRAM'ASSUR vous accorde, sur justificatifs, une indemnité en remboursement des dépenses de première nécessité, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle prévue à l'article 1.1.

2. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

Le montant précisé aux Dispositions Particulières constitue le maximum de l'indemnisation par personne pour tous les sinistres survenus au cours de la période de garantie.

3. QUAND LES OBJETS TRANSPORTÉS DANS UN VÉHICULE SONT-ILS GARANTIS CONTRE LE VOL ?

- Ils sont garantis en cas de vol par effraction entre 7 heures et 22 heures lorsqu'ils sont à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les glaces sont fermées.
- Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

4. DANS QUELLES CONDITIONS ET DANS QUELLES LIMITES LES OBJETS DE VALEUR SONT-ILS GARANTIS ?

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures, montres sont garantis

uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou portés sur vous.

- Les matériels photographique, cinématographique, radiophonique, informatique ou téléphonique portable, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les fourrures, le matériel de sport, les fusils de chasse sont garantis contre le vol, la destruction totale, partielle ou accidentelle quel que soit l'endroit où vous séjournez.

5. QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCLUES ?

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

5.1. Tout vol, destruction ou perte :

- 5.1.1. causé intentionnellement par vous-même,
- 5.1.2. survenu au cours de déménagements.

5.2. Les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.

5.3. Les vols d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public.

5.4. La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.

5.5. La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.

5.6. Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.

5.7. Les vols survenus dans le véhicule personnel ou de location si celui-ci n'est pas inclus dans la facture FRAM.

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

6. QUELS SONT LES OBJETS EXCLUS ?

6.1. Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres, valeurs, les clés de toute sorte, les cigarettes, les alcools, les produits de beauté.

6.2. Les skis, les vélos, les remorques et caravanes, les planches à voile, les bateaux et autres moyens de transport.

6.3. Le matériel à caractère professionnel.

6.4. Les instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les objets de culte, les collections, les marchandises, le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre.

6.5. Les lunettes (hors le bris de lunettes), les lentilles de contact, les verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel.

6.6. Les accessoires automobiles, les objets meublant des caravanes, camping-cars ou bateaux.

6.7. Les vêtements et accessoires portés sur vous sauf en cas d'agression.

6.8. Les marchandises ou denrées périssables.

7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

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

Dans tous les cas :

- Prendre toutes les mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre.
- À votre retour en France, vous devez déclarer votre sinistre via le site de déclaration www.framassurtout.com, en joignant les documents suivants et indispensables au règlement de votre dossier :
 - l'original du dépôt de plainte en cas de vol,
 - l'original du constat d'avarie bagage ou de perte,
 - les billets d'avion et tickets d'enregistrement bagages,

- la facture FRAM de votre voyage,
- les factures d'achat,
- les factures de réparation ou de remise en état,
- les justificatifs en cas d'effraction du véhicule.

N.B. - pour la garantie « effets de 1^{re} nécessité », le justificatif de récupération du bagage s'il est livré après votre arrivée à destination.



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis
31000 TOULOUSE
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

8. COMMENT EST CALCULÉE L'INDEMNITÉ ?

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté.
- L'indemnité ne peut excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects (préjudice, frais annexes de téléphone, de taxi).
- ASSURINCO renonce à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121.5 du Code des Assurances.

9. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS ?

- Vous devez aviser ASSURINCO, par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé(e).
- Si ASSURINCO ne vous a pas encore payé, vous devez reprendre possession de ces objets. ASSURINCO n'est alors tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels, si la garantie vous est acquise.
- Si ASSURINCO vous a déjà payé, vous pouvez opter :

- soit pour le délaissement,

- soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants. Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, ASSURINCO considère que vous optez pour le délaissement.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT À L'ÉTRANGER

QUELS SONT LES SERVICES DE MUTUAIDE ASSISTANCE POUR LES PERSONNES ?

1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

1.1. Vous êtes malade ou blessé(e) et votre état de santé nécessite un rapatriement
Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1^{re} classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

1.2. Retour des membres de votre famille ou d'un accompagnant assuré

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçai(en)t avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1^{re} classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

1.3. Vous êtes hospitalisé(e)

1.3.1. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel d'une personne assurée vous accompagnant et rembourse les frais supplémentaires de taxi et de téléphone. Ces frais sont garantis **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

1.3.2. Vous êtes hospitalisé(e) plus de 5 jours et aucun membre majeur de votre

famille ne vous accompagne. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe pour permettre à un membre de votre famille, résidant en France ou dans un pays limitrophe de se rendre à votre chevet. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge ses frais d'hôtel **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

1.3.3. Vous êtes mineur et hospitalisé(e)

Si aucun de vos parents ne vous accompagne et si vous ne pouvez pas être rapatrié dans les 48 heures, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe pour permettre à un membre de votre famille proche demeurant en France ou dans un pays limitrophe, de se rendre à votre chevet.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge vos frais d'hôtel **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

1.3.4 Vous êtes hospitalisé(e) et accompagné(e) d'un enfant de moins de 15 ans

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1^{re} classe, d'un membre de votre famille résidant en France ou dans un pays limitrophe, ou d'une hôtesse de MUTUAIDE ASSISTANCE pour ramener votre (vos) enfant(s) mineur(s) à votre domicile en France ou dans un pays limitrophe.

1.4. Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (à l'étranger uniquement)

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

• Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- urgence dentaire dans la limite **indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

• Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite **indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans

vos pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

1.5. Avance sur frais d'hospitalisation (à l'étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 90 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

2.1. En cas de décès d'une personne assurée

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques en France ou dans un pays limitrophe.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

2.2. Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1^{re} classe ou par avion classe économique, d'une personne assurée ou des membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(nt) assister aux obsèques en France ou dans un pays limitrophe, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

3. RETOUR ANTICIPÉ

Vous devez rentrer prématurément à votre domicile

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge votre retour en France ou dans un pays limitrophe, par train 1^{re} classe ou par avion classe économique, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou des personnes assurées vous accompagnant (4 maximum).

Cette prestation n'est due qu'après accord préalable de **MUTUAIDE ASSISTANCE** dans les cas suivants :

- **La maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE) ou le décès :**
 - d'un membre de votre famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère), uniquement en cas de décès pour oncles, tantes, cousins, cousines, neveux et nièces.
 - de votre remplaçant professionnel désigné sur le bulletin d'inscription,
 - de la personne chargée de la garde de vos enfants ou de toute personne fiscalement à charge vivant habituellement sous votre toit, désignée sur le bulletin d'inscription.

Dans ces autres cas, les prestations ne sont dues qu'après accord de **MUTUAIDE ASSISTANCE** et dans la mesure où les moyens de retour initialement prévus ne peuvent être utilisés dans les 72 heures :

- **Des dommages matériels (nécessitant impérativement votre présence) et consécutifs à un incendie, à l'explosion ou à des éléments naturels ou à un vol et atteignant :**
 - votre résidence principale ou secondaire,
 - vos locaux professionnels.
- **Votre convocation administrative notifiée après votre départ à caractère impératif et non reportable (sauf mobilisation militaire générale ou convocation à un examen scolaire).**
- **Votre convocation à un examen de rattrapage universitaire (à condition que la convocation ait été faite après le départ du séjour assuré).**
- **Convocation notifiée après votre départ pour la greffe d'un organe.**

4. ASSISTANCE VOYAGE

4.1. FRAM'ASSUR MER et MONTAGNE : vous payez des frais de secours en mer ou à la montagne

Ce sont les frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé(e)) depuis le point où survient l'événement jusqu'à l'hôpital le plus proche.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

4.2. Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse sur justificatifs dans la limite de 3 000€ les honoraires de votre avocat si une action est engagée contre vous, à condition que les faits reprochés ne soient pas, selon la législation du pays, susceptibles de sanctions pénales.

Les faits en relation avec votre activité professionnelle, l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur excluent formellement l'application de cette garantie.

4.3. Vous avez besoin d'une avance sur cautionnement pénal

MUTUAIDE ASSISTANCE vous avance dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**, la caution exigée par la législation de certains pays en vue d'obtenir votre libération si vous êtes incarcéré à la suite d'un accident dont vous seriez l'auteur. Vous devez rembourser cette avance à MUTUAIDE ASSISTANCE dans un délai d'un mois après votre retour. **Passé ce délai, MUTUAIDE ASSISTANCE sera en droit d'exiger en plus du remboursement de la somme, des frais et intérêts calculés au taux en vigueur et selon la législation.**

La garantie de MUTUAIDE ASSISTANCE ne joue pas pour les raisons suivantes :

- **trafic de stupéfiants et de drogues,**
- **votre participation à des mouvements politiques.**

4.4. Vous avez besoin d'une avance de fonds à l'étranger

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

> En Voyage

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

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies dans le cadre du contrat.

> À votre retour

- Procédure de déclaration :

Vous devez aviser MUTUAIDE dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

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

4.5. Assistance Transmission de messages urgents

Si vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille dans la mesure où vous réussissez à nous joindre, nous lui transmettons vos messages urgents.

4.6. Envoi de médicament à l'étranger

Vous êtes en voyage à l'étranger et 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, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vos refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

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 les législations nationales 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 frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

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

4.7. Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h00 à 19h00, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h00.

Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :

• **Garde malade**

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de 20 heures maximum.

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

• **Livraison de médicaments**

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

• **Livraison de repas et des courses ménagères**

Lorsque nous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant 15 jours maximum, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par semaine.

• **Aide ménagère**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide ménagère dans la limite de 20 heures réparties sur 4 semaines.

• **Garde d'enfants**

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

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h00 et 19h00, dans la limite des disponibilités locales à une concurrence de 20 heures maximum.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher,

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder,
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

• **Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans**

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le 1^{er} jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1^{er} et 2^e cycle).

• **Garde des animaux domestiques**

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

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

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

5.1. Pour tous les risques :

5.1.1. les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,

5.1.2. les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait

l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,

5.1.3. les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,

5.1.4. les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,

5.1.5. les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,

5.1.6. les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,

5.1.7. les événements de guerre (guerre civile, insurrection, révolution) sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger dans ce cas, notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements,

5.1.8. tout effet d'une source de radioactivité,

5.1.9. les prises d'otage,

5.1.10. les actes intentionnels et leurs conséquences,

5.1.11. les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pouvez produire de justificatif.

5.1.12. la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral, les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,

5.2. Pour les frais médicaux sont exclus en outre :

5.2.1. les cures thermales et les frais en découlant,

5.2.2. les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),

5.2.3. les vaccins et frais de vaccination,

5.2.4. les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine,

5.2.5. les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ,

5.2.6. les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.

5.2.7. les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,

5.2.8. les hospitalisations prévues.

6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE MUTUAIDE ASSISTANCE ?

Pour toute demande d'assistance (24 h sur 24) : prévenir **MUTUAIDE ASSISTANCE**.

Par téléphone au : **01 41 77 45 59 / + 33 1 41 77 45 59** si vous êtes à l'étranger

Par mail : medical@mutuaide.fr

Vous devez permettre aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne qui cause notre intervention.

Pour toute demande de remboursement :

- Aviser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 5 jours où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure - passé ce délai, si MUTUAIDE ASSISTANCE subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à indemnité.

- Joindre à votre déclaration tous les justificatifs de votre demande.

Les interventions de MUTUAIDE ASSISTANCE

- Se font toujours dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.
- Sont liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Par ailleurs, MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit, et du refus de prise en charge par une compagnie aérienne en cas de grossesse à partir du 6^e mois.

Lorsque votre transport ou celui des membres de votre famille est pris en charge, MUTUAIDE ASSISTANCE devient propriétaire du titre de transport initial et vous devez le lui restituer.

INTERRUPTION PARTIELLE OU TOTALE DE SÉJOUR

1. INTERRUPTION PARTIELLE DE SÉJOUR

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

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE ASSISTANCE.

2. INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR

2.1. Le remboursement des frais de séjour non effectué

Pour vous-même, les membres de votre famille assurés ou la personne assurée vous accompagnant :

Lorsque votre voyage a été interrompu :

- par votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- par votre retour anticipé à votre domicile pour un des motifs garantis à l'article 3 des Dispositions Générales « Assistance-Rapatriement »,

- par votre hospitalisation sur place, et celle de la personne assurée restant à votre chevet.

2.2. Un voyage de remplacement

Pour vous-même et pour les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant lorsque votre voyage a été interrompu par votre rapatriement médical, à la condition que la durée du séjour non effectué par suite de rapatriement médical, représente au moins 40 % de la durée totale du séjour initialement prévue.

Cette prestation ne se cumule pas avec le remboursement des frais de séjour non effectué.

Vous devez impérativement contacter les services d'assistance de MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance du sinistre sous peine de non garantie.

3. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

3.1. Pour le remboursement des frais de séjour non effectué

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant l'événement (retour anticipé, rapatriement médical, début hospitalisation sur place).

Le remboursement se calcule sur la base des frais réels de séjour, transport non compris.

3.2. Pour le voyage de remplacement.

La garantie de FRAM'ASSUR est égale au prix du voyage organisé par FRAM et interrompu, déduction faite des frais de dossiers, assurances et taxes. Ce montant est versé sous forme de bon d'achat valable 18 mois, sur un séjour FRAM.

Elle ne peut en aucun cas excéder le montant de votre voyage initial.

4. COMMENT L'INDEMNITÉ VOUS EST-ELLE PAYÉE ?

4.1. Pour les frais de séjour non effectué, elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire,

4.2. Pour le voyage de remplacement, elle vous est payée sous forme d'avoir, valable 1 an auprès de FRAM, sur présentation de la nouvelle facture établie par FRAM.

5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre via le site de déclaration www.framassurtout.com :



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com
www.framassurtout.com

ASSURANCE RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

La garantie « Responsabilité civile vie privée » est limitée aux seuls assurés domiciliés en France Métropolitaine ou département d'outre-mer ayant contracté à titre privé un voyage ou séjour auprès d'un organisme agréé (Tour opérateur ou agence de voyage). Ces garanties sont accordées dans les conditions et limites ci-après

I. LE CONTRAT

1/1 LES INTERVENANTS AU CONTRAT

NOUS

L'assureur auprès duquel vous avez souscrit le contrat
GROUPAMA D'OC
14 Rue Vidailhan - CS 93131
31 131 BALMA

ASSURÉ

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

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

1/2 LES TERMES D'ASSURANCE

ACCIDENT

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

AUTRUI

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

AYANT DROIT

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

DOMMAGE CORPOREL

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

DOMMAGE IMMATERIEL

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

DOMMAGE MATERIEL

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

ETAT D'IMPREGNATION ALCOOLIQUE

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

FRANCHISE

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

RESPONSABILITE CIVILE DELICTUELLE ET QUASI DELICTUELLE

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

SEUIL D'INTERVENTION

Pour les garanties Défense Pénale et Recours suite à accident:

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

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

SINISTRE

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

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

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

SUBROGATION

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

TIERS

Toute personne autre que l'assuré.

1/3 TERRITORIALITE

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

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

1/4 LIMITES DE GARANTIES

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

1/5 EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE CONTRAT

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

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

- **Les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;**
- **Les conséquences de la guerre ;**
- **les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;**
- **Les dommages ainsi que leur aggravation causés par :**
 - **des armes et ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,**
 - **tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages ou l'aggravation des dommages :**
 - frappent directement une installation nucléaire,
 - engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'une installation nucléaire,
 - trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire,
 - **sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat,**
- **toute source de rayonnements ionisants utilisée ou des tinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire et dont l'assuré, ou toute personne dont il répond, a la propriété, la garde ou l'usage ou dont il peut être tenu pour responsable du fait de sa conception, de sa fabrication ou de son conditionnement, sauf s'ils résultent d'attentats ou actes de terrorisme tels que définis aux articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, dans les limites et conditions fixées au contrat.**

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

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

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

II - VOS GARANTIES :

2/1 : LES DOMMAGES QUE VOUS CAUSEZ AUX AUTRES : RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE

Nous entendons par assuré :

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

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

Nous garantissons :

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

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

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

- pour les dommages causés par ses enfants mineurs ou toute autre personne dont l'assuré serait reconnu civilement responsable :
 - qui conduisent à son insu, éventuellement sans permis, un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est pas propriétaire.Cette garantie ne s'applique qu'à défaut d'intervention du contrat garantissant le véhicule ;
 - qui conduisent un jouet autoporté dont la vitesse n'excède pas 6 kms/heure ;
- pour les dommages causés par les enfants mineurs dont l'assuré a la garde à titre gratuit, étant précisé que la responsabilité personnelle de ces mineurs n'est pas garantie ;
- pour tout vol commis au préjudice d'autrui par une personne dont l'assuré est responsable. Toutefois cette extension n'est acquise que si une plainte a été déposée ;
- pour les dommages causés par les animaux domestiques lui appartenant.

Nous ne garantissons pas

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

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

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

franchise.

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

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

Devant les juridictions civiles ou administratives :

- dès lors que le procès concerne la mise en jeu d'une garantie Responsabilité civile du présent contrat,

ou

- lorsque, dans un procès intenté par l'assuré, est présentée une demande reconventionnelle pour des faits et des dommages pouvant mettre en jeu l'une de ces garanties,

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

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

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

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

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

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

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

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

Etendue de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

2/2. LA DEFENSE DE VOS INTERETS

Dispositions communes aux garanties Défense pénale et recours suite à accident

Nous entendons par assuré

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

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

Objet de la garantie

En cas de litige opposant l'assuré à un tiers, notre prestation peut consister en une consultation juridique, une assistance amiable, à la prise en charge des frais et honoraires exposés dans le cadre de procédures judiciaires, à concurrence des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

En prévention de tout litige, l'assuré bénéficie d'un service d'informations juridiques par téléphone. Une équipe de juristes spécialisés répond à toute demande d'ordre juridique.

SUR UN PLAN AMIABLE

La consultation juridique

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

L'assistance amiable

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

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

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

SUR UN PLAN JUDICIAIRE

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

Formalités à accomplir en cas de litige :

L'assuré doit adresser par écrit toute déclaration de sinistre à ASSURINCO.

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

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

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

Arbitrage

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

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

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

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

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

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

Choix de l'avocat et conduite du procès

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

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

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

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

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

Gestion des sinistres

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

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

Ne sont jamais pris en charge

- les frais de déplacement et vacations correspondantes, lorsque l'avocat est amené à se déplacer en dehors du ressort de la Cour d'Appel dont dépend son Ordre ;
- les frais et honoraires de l'avocat postulant ;
- les condamnations, les amendes notamment pénales, les frais et dépens exposés par la partie adverse :
 - que le Tribunal estime équitable de faire supporter à l'assuré s'il est condamné,
 - ou ceux que l'assuré a accepté de supporter dans le cadre d'une transaction amiable, en cours ou en fin de procédure judiciaire ;
- les cautions pénales ainsi que les consignations de partie civile ;
- les frais et honoraires d'enquête pour identifier ou retrouver l'adversaire de l'assuré ou connaître la valeur de son patrimoine ;
- les honoraires complémentaires qui peuvent être réclamés en fonction du résultat obtenu ou du service rendu.

Exclusions communes

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

- opposant l'assuré :
 - à nous-mêmes, quel que soit le contrat concerné,
 - ou à toute autre personne définie comme assuré par le présent contrat,
 - à l'administration douanière,
 - à l'administration fiscale (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- résultant de faits antérieurs à la prise d'effet de la garantie et que l'assuré ne pouvait ignorer ;
- fondés sur le non-paiement par l'assuré débiteur de sommes dont le montant ou l'exigibilité ne sont pas sérieusement contestables ;
- liés à l'appartenance à un parti politique ou à un syndicat à caractère professionnel ;
- relatifs au droit des personnes et de la famille ;
- relatifs aux successions (sauf si mention en est faite dans vos conditions personnelles) ;
- relatifs au droit du travail (sauf si mention en est faite dans vos conditions

personnelles) ;

- se rapportant à la vie professionnelle de l'assuré ;
- relatifs à la participation de l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, acte de terrorisme, sabotage, malveillance, vandalisme, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- consécutifs à un accident provenant de tous sports à titre professionnel ou de leurs essais ;
- résultant de travaux de nature immobilière tels que construction, restauration ou réhabilitation, intérieure ou extérieure, nécessitant une déclaration préalable ou un permis de construire.

2/3 LA DEFENSE DE VOS INTERETS/ Défense pénale et recours suite à accident

Nous garantissons

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

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

III - NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

3/1. Les formalités et délais à respecter

En cas de sinistre, vous devez en aviser ASSURINCO -122 QUAI DE TOUNIS - BP 90932 - 31009 TOULOUSE - Tél : 05.34.45.31.51 - Fax : 05.61.12.23.08 - mail : sinistre@assurinco.com

Nous indiquer :

- la nature du sinistre,
- les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
- les causes ou conséquences connues ou présumées,
- la nature et le montant approximatif des dommages,
- le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
- nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des objets assurés, détériorés ou volés
- nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés tant à vous qu'à vos préposés, concernant le sinistre

Non-respect du délai de déclaration

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

Non-respect des formalités et délai de transmission des pièces

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

Fausse déclaration

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

Assurances multiples

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

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

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

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

3/2 L'indemnisation

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

Responsabilité civile

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

MODALITÉS D'APPLICATION DES MONTANTS DE GARANTIE

Détermination des sommes assurées

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

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

Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre

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

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

Dispositions relatives aux garanties fixées par années d'assurance

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par année d'assurance, elle s'exerce pour l'ensemble des faits dommageables survenus au cours d'une même année d'assurance, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

Lorsqu'un même fait dommageable (ou ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) donne lieu à un ou plusieurs dommages pour lesquels une ou plusieurs réclamations sont formulées, elles sont rattachées à l'année d'assurance de la survenance du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique) et constituent un seul et même sinistre.

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

Le montant fixé par année d'assurance constitue la limite absolue des engagements de l'assureur.

Défense pénale et recours suite à accident.

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

MENTIONS LEGALES

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

L'attention de l'assuré est attirée sur le fait que toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle de sa part entraîne la nullité du contrat (art. L113.8 du code des

assurances), toute omission ou déclaration inexacte l'expose à supporter la charge d'une partie des indemnités (art. L113.9 du code des assurances).

Protection des données personnelles

Les données personnelles concernant l'entité assurée (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat) sont traitées par l'Assureur dans le respect de la loi Informatique et Libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la passation, la gestion et l'exécution du contrat, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, à la lutte contre la fraude, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

Elles sont destinées à son conseiller et aux services de l'Assureur de chacune de ses garanties (Assurance, Banque et services) selon finalités et dispositions prévues aux conditions générales ou notice d'information de son contrat.

Ces informations sont conservées, au maximum, le temps de la relation contractuelle, et jusqu'à expiration des délais de prescriptions légaux.

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

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

En cas de réclamation (désaccord, mécontentement) relative à votre contrat, vous pouvez vous adresser à votre interlocuteur habituel ou au siège de votre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Si la réponse ne vous satisfait pas, votre réclamation peut être adressée au service « réclamations » de notre Caisse Régionale (dont les coordonnées figurent aux présentes). Nous nous engageons à accuser réception de votre réclamation dans un délai maximum de 10 jours ouvrables. Celle-ci sera traitée dans les deux mois au plus. Si tel n'est pas le cas, vous en serez informé. En dernier lieu, vous pouvez recourir à la Médiation de l'assurance dont les coordonnées sont disponibles sur le site groupama.fr ou auprès de votre interlocuteur habituel. Si l'avis de la Médiation de l'assurance ne vous satisfait pas, vous pouvez éventuellement saisir la justice.

ASSISTANCE EN FRANCE ET FRAM'ASSUR NEIGE

1. REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Vous engagez des frais médicaux en France.

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Que faire s'il vous reste des frais complémentaires engagés en France ?

Vous devez aviser ASSURINCO par courrier ou mail :



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com
www.framassurtout.com

2. FRAM'ASSUR NEIGE

2.1. Quels sont les services de FRAM ASSUR NEIGE ?

2.1.1. Vous payez des frais de recherche en montagne et/ou des frais de secours d'évacuation.

Nous vous remboursons dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

2.1.2. Vous ne pouvez plus skier à la suite d'un accident de ski

Nous remboursons votre « forfait remontées mécaniques » dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette garantie est réservée aux forfaits de plus de 5 jours.

Nous vous remboursons les cours de ski que vous n'avez pas utilisés du fait de votre accident et dans la mesure où l'école de ski vous refuse le remboursement des cours préalablement réglés.

2.1.3. Que faire en cas de sinistre neige ?

Vous devez déclarer votre sinistre via le site de déclaration www.framassurtout.com :



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

GARANTIE SOLEIL

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

L'Assureur garantit le versement d'une indemnité forfaitaire sous la forme d'un bon d'achat à valoir sur un prochain voyage, si un nombre d'heures de pluie est constaté durant le séjour. Le nombre d'heures ainsi que le montant de l'indemnité sont détaillés dans le Tableau des Montants de Garantie.

Cette garantie est prise en considération sous présentation de justificatifs concernant le lieu de séjour, permettant de confirmer les problèmes d'intempéries rencontrés.

2. QUELLE EST LA DUREE DE LA GARANTIE ?

La garantie prend effet le jour du départ de l'Assuré et expire le jour de la fin des prestations terrestres réservées auprès du Souscripteur visé sur le bulletin d'adhésion, sous réserve du paiement intégral du séjour et de la prime. Elle est valable dans le monde entier.

3. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

L'Assuré pourra prétendre à indemnisation lorsque le nombre d'heures de pluie au cours de son séjour sera supérieur au nombre d'heures fixées dans le Tableau des Montants de Garantie.

L'indemnité fixée au tableau des garanties est versée à l'Assuré sous forme de bon d'achat. Le bon d'achat est valable pour toute réservation d'un séjour individuel auprès de FRAM dans un délai de 18 mois suivant sa date d'émission.

4. QUELLE EST LA LIMITE DE LA GARANTIE ?

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au Tableau des Montants de Garantie.

5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré ou ses ayants-droit doit :

- transmettre sa demande d'indemnisation à l'Assureur, dès la survenance du sinistre, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant son retour, via le site dédié framassurtout.com ou :



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Depuis la France : Tél. : 05 32 09 50 10
Depuis l'étranger : Tél. : +33 5 32 09 50 10
fram@assurinco.com
www.framassurtout.com

Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à l'Assureur :

- Joindre à sa demande le bulletin d'inscription ou la facture du voyage.

GARANTIE DES PRIX

1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit

inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Augmentation de la surcharge carburant calculée sur la base d'une variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.
- Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours du départ.
- Variations du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

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

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

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE

DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,
- l'augmentation du prix de votre voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre, via le site de déclaration www.framassurtout.com, dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre voyage.

Vous devez adresser à Assurinco tout document qui vous sera demandé pour justifier de votre sinistre.



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 32 09 50 10
fram@assurinco.com

www.framassurtout.com

Votre déclaration doit être accompagnée de :

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

CADRE DU CONTRAT

1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques de MUTUAIDE ASSISTANCE, du Souscripteur et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

2. QUELLES SONT LES DÉFINITIONS ?

• **ASSURÉ :** Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, principauté de Monaco et DROM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DROM.

• **ASSURÉ (Responsabilité Civile Vie Privée) :**

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », les personnes domiciliées en France Métropolitaine ou Département d'Outre Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

• **ASSUREUR :**

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE - 8/14 avenue des Frères Lumière - 94368 Bry-sur-Marne Cedex - S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé - Entreprise régie par le Code des Assurances - RCS 383 974 086 Créteil - TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est GROUPAMA D'OC - 14 rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 BALMA Cedex, Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc - 391 851 557 RCS Toulouse. Entreprise régie par le Code des Assurances et soumise à l'Autorité de contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92 459 - 75 436 Paris Cedex.

• **ACCIDENT :** tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

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

• **ANIMAUX DOMESTIQUES :** animaux de compagnie, de garde vous appartenant.

N'entrent pas dans cette définition les animaux :

- dont l'état naturel est de vivre et se reproduire à l'état sauvage,
- dont l'acquisition ou la détention est interdite ou soumise à réglementation,
- dans le cadre d'une exploitation destinée à obtenir un revenu.

• **ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME :** opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

• **AYANT DROIT :** personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

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

• **DESTINATIONS MOYEN COURRIER :** Sont considérées comme destinations Moyen Courrier les pays suivants : France, Andorre, Baléares, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Cap Vert, Chypre, Corse, Crète, Croatie, Egypte, Espagne, Grèce, Hongrie, Irlande, Israël, Italie, Jordanie, Madère, Malte, Maroc, Monténégro, Norvège, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Russie, Sardaigne, Sénégal, Sicile, Tunisie, Turquie.

• **DESTINATIONS LONG COURRIER :** Sont considérées comme destinations Long Courrier les pays suivants : Afrique du Sud, Antilles, Argentine, Australie, Birmanie, Brésil, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Colombie, Costa Rica, Cuba, Emirats Arabes Unis, Etats Unis, Maurice, Inde, Indonésie, Iran, Japon, Kenya, Seychelles, Madagascar, Malaisie, Maldives, Mexique, Namibie, Népal, Oman, Ouzbékistan, Panama, Pérou, Polynésie, République Dominicaine, Réunion, Sri Lanka, Thaïlande, Laos, Vietnam.

• **DOMICILE :** Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM, en Suisse ou dans les pays du Maghreb (Maroc, Algérie, Tunisie). On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu

• **DOMICILE (Responsabilité Civile Vie Privée) :** Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Métropolitaine ou Département d'Outre Mer.

• **DROM :** Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

• **EUROPE OCCIDENTALE :** on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

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

• **FRANCE :** on entend France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DROM (seulement pour la garantie frais médicaux).

• **FRANCHISE :** partie de l'indemnité restant à votre charge.

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

• **MALADIE :** État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

• **MALADIE GRAVE :** État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle (pour la partie Assurance)

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

• **PAYS D'ORIGINE** : est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

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

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

• **VOL RÉGULIER** : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

• **VOL «CHARTER»** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

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

3. OÙ S'APPLIQUE LA GARANTIE ?

La garantie s'applique dans le ou les pays visités par l'assuré pendant le voyage qui sont mentionnés au bulletin d'inscription.

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

4. QUAND LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET POUR QUELLE PÉRIODE ?

• La garantie s'exerce pendant la durée des prestations organisées par le voyageur, telles qu'elles sont décrites sur votre bulletin d'inscription au voyage ainsi que pendant le trajet aller/retour à votre domicile sous réserve que ce trajet n'excède pas 48 h.

Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 3 mois ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 3 mois après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d'inscription.

5. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

6. FAUSSES DÉCLARATIONS

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

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

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

7. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

8. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

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

9. SUBROGATION

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

10. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, la grève, la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de

marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),

- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

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

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

13. COMMENT SONT ESTIMÉES LES CAUSES ET CONSÉQUENCES DU SINISTRE ?

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3^e expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3^e expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

14. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

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

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

16. COLLECTE DE DONNÉES

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

les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières

sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

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

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

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

17. RECLAMATIONS - LITIGES

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.41.77.45.59 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties d'assistance listées ci-dessous :

- Assistance rapatriement
- Assistance complémentaire aux personnes

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

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

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au vous pouvez solliciter l'avis du Médiateur de la Fédération Maltaise des Sociétés d'Assurances et ce sans préjudice des autres voies d'actions légales.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à ASSURINCO en appelant le 05.32.09.50.10 ou en écrivant à fram@assurinc.com pour les garanties d'assurance listées ci-dessous

- Annulation
- Garantie des prix
- Préacheminement / départ manqué
- Rupture de correspondance
- Bagages
- Interruption de séjour totale ou partielle
- Fram'assur neige
- Retard de vol
- Garantie soleil

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 saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

GROUPAMA D'OCC
14, rue de Vidailhan - CS 93105
31131 Balma Cedex

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

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

18. EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PRÉVU À L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 14 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des sinistres garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit de renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des sinistres garantis

par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M..... demeurant renonce à mon contrat N°.....souscrit auprès d'....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

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

19. LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations pré-contractuelles et contractuelles est la langue française.

20. LUTTE ANTI BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de biens assurés. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

21. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

MÉMO VOYAGE

Numéro de contrat à nous rappeler : 5705

1. POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14 avenue des Frères Lumières
94368 BRY SUR MARNE cedex

Depuis la France : Tél : 01 41 77 45 59

Depuis l'Etranger : Tél : +33 1 41 77 45 59

Mail : medical@mutuaide.fr

2. POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

(Annulation, Bagages, Garantie des prix,
Interruption de séjour, etc.)



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932
31009 TOULOUSE cedex

Depuis la France :

Tél. : 05 32 09 50 10

Depuis l'étranger :

Tél. : + 33 5 32 09 50 10

Mail : fram@assurinco.com

www.framassurtout.com



Qualité et Sécurité pour votre voyage avec FRAM

www.framassurtout.com

Assurinco Assurance Voyage

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage

SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – www.assurinco.com

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance

sous le N°07001894 - site web ORIAS : www.orias.fr



Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs