

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A L'ADHESION

**ASSURANCE VOYAGE BRONZE GROUPE** 

Voyagez l'esprit tranquille avec l'assurance **BRONZE GROUPE** ! Elle vous permet de :

- bénéficier d'une **protection de tous les instants** avant votre séjour,
- parer aux imprévus en étant **accompagné par des professionnels** de l'assurance,
- **diminuer les risques de perte financière** en cas d'annulation du séjour.

■ **POUR QUELLES GARANTIES ETES-VOUS COUVERT ?**



**Annulation**



**Bagages**



La garantie est décrite de façon exhaustive dans la notice d'information ci-après.

■ **QUELLES SONT LES MODALITÉS DU CONTRAT ?**

**QUI** est couvert ?

Toutes les personnes du groupe,  
**MINIMUM 10 PERSONNES**

**QUAND** souscrire ?

Le **JOUR MÊME** de l'achat du séjour

Pour quelle **DURÉE** êtes-vous couvert ?

Jusqu'à **90 JOURS** consécutifs

**COMMENT** souscrire ?

Via votre **AGENCE DE VOYAGE**

■ **LES TARIFS**

Les tarifs vous sont transmis par l'organisateur de votre voyage.

■ **NOTRE DEVOIR D'INFORMATION**

Conformément à l'article A112-1 du Code des assurances, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze 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 risques 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 à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable et à nous l'adresser, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Nous sommes tenus de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

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.



## NOTICE D'INFORMATION DES CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSURANCE GAMME GROUPE - ASSURANCE BRONZE

Les garanties ci-dessous concernent uniquement les groupes de plus de 10 personnes.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES			
ANNULATION	Plafond de garantie	Franchise	
Remboursement des frais d'annulation dans les cas suivants :			
- Décès, accident, maladie grave de l'assuré (y compris rechutes ou aggravations), ou d'un membre de sa famille (selon définition <sup>1</sup> )	8 000 € par personne	30 € par personne	
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré			
- Dommages graves dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré			
- Vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ			
- Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites			
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré			
- Dommages au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ			
Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel : convocation devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant ; convocation à un examen de rattrapage ; obtention d'un emploi ou d'un stage Pôle Emploi ; licenciement économique.			40 000 € par événement
- Suppression ou modification des congés payés			20% du montant du sinistre avec un minimum de 30 € par personne
- Mutation professionnelle			
- Vol des papiers	30 € ou 20% suivant le motif		
- Annulation d'un accompagnant, maximum 4 personnes expressément reliées entre elles au moment de la souscription			
- Frais de changement de nom facturés par l'organisateur de voyage (dans le cas où l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage pour l'un des motifs garantis).	Aucune		
<p><b>Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garanties les annulations consécutives :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat ;</li> <li>- à une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;</li> <li>- à tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;</li> <li>- au décès d'un parent lorsque celui intervient plus d'un mois avant la date de départ ;</li> <li>- à un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse ;</li> <li>- à la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, le refus de visa, la non-conformité d'un passeport ou de la carte d'identité ou du visa ou de l'autorisation de sortie du territoire et l'oubli de vaccination.</li> <li>- à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.</li> </ul>			

<sup>1</sup>Définition Famille : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, soeurs, frères, beaux-frères, belles-soeurs, gendres, belles-filles.

BAGAGES	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré	800 € par personne - 8 000 € par événement	30 € par personne
Indemnisation maximum en cas de vol des objets de valeur	50 % du capital assuré	
Indemnisation maximum pour les objets acquis en cours de voyage	25 % du capital assuré	
Dépenses justifiées de première nécessité en cas de retard supérieur à 24h	150 € par personne	Aucune
Frais de réfection des papiers d'identité	150 € par personne	
<p><b>Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garantis :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, DVD, alarmes, jeux vidéo et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré ;</li> <li>- le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès ;</li> <li>- le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;</li> <li>- le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable ;</li> <li>- les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes ;</li> <li>- les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle ;</li> <li>- la perte, l'oubli ou l'échange ;</li> <li>- les matériels de sport de toute nature ;</li> <li>- les vols en camping ;</li> <li>- les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.</li> </ul>		

## PRESENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- le Code des Assurances,
  - les Conditions Générales,
  - le bulletin de souscription qui tient lieu de Conditions Particulières. Il précise les garanties souscrites et comporte les conditions et limites de garanties.
- En cas de contradiction entre les différentes conditions, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales.  
Lors de votre réservation, vous avez choisi la formule indiquée sur vos Conditions Particulières.

## OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

### **Pour toute déclaration de sinistre, quelle que soit la garantie mise en jeu, l'assuré doit :**

- aviser la Compagnie, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à la Compagnie.
- transmettre à la Compagnie tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- pour les motifs médicaux, transmettre à notre médecin conseil tous les renseignements médicaux nécessaires à l'instruction du dossier. Sans cette communication, le dossier ne pourra être réglé.
- pour les garanties Annulation et Interruption de séjour, l'assuré doit aviser l'entreprise auprès de laquelle il a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre.

### **DÉCLARATION SINISTRE ASSURANCE :**

- en ligne : [www.mapfre-assistance.fr](http://www.mapfre-assistance.fr)
  - par courrier : 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris
  - par email : [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com)
- Afin de traiter les dossiers dans les meilleurs délais, il est conseillé d'effectuer sa déclaration en ligne sur le site internet et d'envoyer les justificatifs par courrier.

### **DECLARATION SINISTRE ASSISTANCE :**

En cas d'incident lors du voyage, pour bénéficier des garanties Assistance, il est impératif de **contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance** de la Compagnie. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions. La Centrale d'assistance est à l'écoute 24h/24, 7j/7 au : **04 37 28 83 49** (depuis l'étranger : +33 4 37 28 83 49) appel non surtaxé.  
L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée, l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par la Compagnie l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

### **Liste des justificatifs à fournir lors de la déclaration :**

#### **ANNULATION**

- originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription.
- La Compagnie se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

#### **BAGAGES**

- récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,
- constat des dommages,
- inventaire détaillé et chiffré,
- constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,
- devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.

Si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement La Compagnie :

- si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et La Compagnie l'indemniserait des détériorations qu'ils auront éventuellement subies,
- si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, La Compagnie considérera que l'assuré a opté pour le délaissement.

Les biens sinistrés que la Compagnie indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

## EXCLUSIONS GENERALES

Les garanties de la compagnie ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

1. **Consommation de drogues, de toutes substances stupéfiantes mentionnées au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
2. **Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;**
3. **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;**
4. **L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour ;**
5. **Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;**
6. **Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;**
7. **Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;**
8. **Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;**
9. **Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;**
10. **Guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, sabotages, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère radioactif ;**
11. **Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;**
12. **Des situations à risque infectieux ainsi que leurs conséquences en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;**
13. **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° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;**
14. **Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1, ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;**
15. **Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;**
16. **Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;**
17. **Toute activité de haute montagne à partir de 3 000 mètres, la pratique de sports présentant des caractéristiques dangereuses tels que : les sports aériens, le pilotage d'automobile, de moto ou de karting, l'alpinisme, l'escalade (hors support artificiel), la varappe, la plongée sous-marine sauf en apnée à moins de 50 mètres, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes, la spéléologie, le skeleton, le saut à ski, le bobsleigh, le saut à l'élastique, le rafting, le canyoning, la pratique de la montgolfière, le jet-ski, le kitesurf, le barefoot, les sports de défense et de combat, la chasse aux animaux dangereux et les sports suivants pratiqués hors-pistes : le ski, le ski de fond, la luge, le snowboard ;**
18. **Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;**
19. **La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.**

## DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

**MEDIATION** - En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie, par mail à l'adresse [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com) ou par courrier : MAPFRE ASSISTANCE, Service réclamations, 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris. Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporteront une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois. A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, l'Assuré pourra faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées sur simple demande écrite au service Réclamations.

**L'ASSUREUR** - MAPFRE ASISTENCIA Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo nº52 Majadahonda - Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins de la présente convention par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le Quatuor Bâtiment 4D - 16 avenue Tony Garnier ZAC Gerland 69007 Lyon, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances.

## CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'ASSURANCE GAMME GROUPE - ASSURANCE BRONZE

### ANNULATION

#### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit, à concurrence d'un montant maximum et avec une franchise indiqués au Tableau des montants de garanties le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée AVANT LE DEPART (DATE DE DEPART ALLER FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES), est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré.
  - Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.
  - Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.
  - Vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré, si ce vol nécessite impérativement sa présence, et s'il se produit dans les 48 heures précédant le départ.
  - Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites.
  - Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.
  - Dommages graves immobilisant le véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci est indispensable à l'assuré pour se rendre à l'aéroport ou sur le lieu de séjour et ne peut être utilisé.
  - Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel, à la condition expresse que l'assuré n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des événements limitativement énumérés ci-après au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de cette garantie :
    - Convocation de l'assuré devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant.
    - Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage à condition que le rattrapage ait lieu pendant la période prévue du voyage.
    - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévues du voyage, alors que l'assuré était 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.
    - Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat.
  - Mutation professionnelle de l'assuré, non disciplinaire, imposée par l'autorité hiérarchique et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de la part de l'assuré.
- Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 30 € par personne.**
- Suppression ou modification des congés payés de l'assuré imposée par son employeur, alors qu'ils avaient été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage et la souscription du présent contrat. Cette garantie ne s'applique pas pour les membres d'une profession libérale, les travailleurs indépendants, dirigeants et représentants légaux d'entreprise. **Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 30 € par personne.**
  - Vol de la carte d'identité de l'assuré ou de son passeport dans les 5 jours ouvrés précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de passage aux frontières par les autorités compétentes. **Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 30 € par personne.**
  - Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré (maximum quatre personnes) durant le voyage, inscrite en même temps que lui, et assurée par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois, si l'assuré souhaite partir sans elle, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par **La Compagnie**.
  - Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, **La Compagnie** prend en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (T.O, Compagnie aérienne...). **Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance du sinistre.**

#### ARTICLE 2 -PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondante, la garantie prend effet dès l'achat ou la réservation du voyage et expire au moment du départ (DATE DE DEPART ALLER FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES), ou à la remise des clés en cas de location pour le voyage couvert par la présente police.

**Toutefois, pour toutes souscriptions postérieures à la date d'achat ou de réservation du voyage, un délai de carence de 4 jours pendant lequel aucune garantie ne pourra prendre effet, sera applicable à compter de la date de la souscription du contrat et la garantie ne prendra effet qu'à l'issue de ce délai.**

#### ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières suite à l'annulation du voyage.

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

**Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes d'aéroport (remboursées par le transporteur ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

#### ATTENTION :

**Si l'assuré annule tardivement, La Compagnie ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement générateur du sinistre.**

**Si la souscription de la garantie est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du voyage et à sa connaissance par l'assuré, elle n'ouvrira pas droit aux indemnités.**

### BAGAGES

#### ARTICLE 1 - NATURE ET ETENDUE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, hors de sa résidence principale ou secondaire, à concurrence du capital fixé au Tableau des montants de garanties, contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

Par **bagages**, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'assuré.

**Les objets de valeur**, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au Tableau des montants de garanties et seulement dans les conditions ci-après :

- les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés sur l'assuré,
- les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à 500 € sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré.

**Les objets acquis en cours de voyage ou séjour** sont compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au Tableau des montants de garanties.

**ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE**

La **Compagnie** garantit également :

- Les dépenses justifiées de première nécessité dues à un retard de 24 Heures au moins dans la livraison des bagages de l'assuré enregistrés en transit ou sur le lieu de séjour, à concurrence du montant, par personne, indiqué au Tableau des montants de garanties. Ces dépenses de premières nécessité sont limitées à l'achat de biens matériels en excluant les frais de transport hôtelier et/ou de restauration. Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie de base du contrat.
- Les frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire de l'assuré, volés au cours de son voyage ou son séjour, à concurrence du montant indiqué au Tableau des montants de garanties, et à la condition que l'assuré ait déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ait fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

**ARTICLE 3 - PRISE D'EFFET ET DUREE DE LA GARANTIE**

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location.

**ARTICLE 4 - CALCUL DE L'INDEMNITÉ**

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (L 121-5).

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

**ARTICLE 5 - LIMITATION DE LA GARANTIE**

**Dans tous les cas, l'engagement maximum de La Compagnie est limité au montant indiqué au Tableau des montants de garanties.**

**DISPOSITIONS GENERALES****ARTICLE 1 - DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

- **VOUS, L'ASSURÉ** : toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité domicilié depuis au moins 6 mois en France, Suisse, Monaco, dans les DOM ROM, COM et collectivités sui generis ou dans un des pays membres de l'union européenne., bénéficiant des garanties sous-critées et désignées sur le bulletin de souscription.
- **NOUS, L'ASSUREUR (La Compagnie)** : **MAPFRE ASISTENCIA**, sous la marque commerciale de « **Mapfre Assistance/l'Européenne d'Assurances Voyages** », assistant et assureur du risque **MAPFRE ASISTENCIA** - Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo n°52 Majadahonda - Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le QUATUOR Immeuble 4D, 16, avenue Tony GARNIER ZAC de Gerland 69007 LYON, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 31/33 rue de la BAUME 75008 PARIS, SIRET 413 423 682 00090, Entreprise régie par le Code des Assurances.
- **ACCIDENT CORPOREL GRAVE** : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.
- **ACTE DE TERRORISME** : toute action qui a pour intention de causer la mort ou de graves blessures corporelles à des civils ou à des non-combattants, lorsque le but d'un tel acte est, de par sa nature ou son contexte, d'intimider une population, ou de forcer un gouvernement ou une organisation internationale à prendre une quelconque mesure ou à s'en abstenir.
- **ATTENTAT** : tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des Affaires Etrangères français.
- **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.
- **CATASTROPHE NATURELLE** : phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **DÉCHÉANCE** : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non respect par le preneur d'assurance, par l'assuré ou par le bénéficiaire.
- **DOMICILE** : lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine, les DOM-ROM, COM et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de l'union Européenne. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **EFFET DES GARANTIES** : sous réserve du paiement préalable de la prime correspondante, les garanties prennent effet le jour du départ et expirent le jour du retour pour la durée indiquée sur vos Conditions Particulières, sans pouvoir excéder 90 jours. Toutefois, la garantie Annulation prend effet le jour de la souscription du contrat et expire le jour du départ, ou à la remise des clés en cas de location.
- **EMEUTE** : mouvement, agitation, soulèvement populaire qui explose en violence à l'occasion d'une situation tendue.
- **ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE** : les garanties sont applicables dans le monde entier.
- **ÉVÉNEMENT** : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **FRANCHISE** : somme restant à votre charge et toujours déduite de l'indemnité versée.
- **MALADIE GRAVE** : toute altération de santé constatée par un docteur en médecine et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.
- **MEMBRES DE LA FAMILLE** : votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **MODALITÉS DE SOUSCRIPTION** : le présent contrat doit normalement être souscrit en même temps que l'inscription au voyage. Toutefois, dans la période qui précède le commencement du barème des pénalités, il peut être admis que la souscription du contrat d'assurance soit postérieure à l'inscription au voyage.
- **PRESCRIPTION** : toute action dérivant de ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (articles L 114-1 et L114-2 du Code des Assurances).(voir chapitre dispositions complémentaires).
- **SIEGE SOCIAL** : désigne le siège social de la succursale française de la Compagnie immatriculée au Registre du Commerce et des Société de Lyon sous le numéro 413 423 682, situé Le QUATUOR Immeuble 4D, 16, avenue Tony GARNIER ZAC de Gerland 69007 LYON, France.
- **SINISTRE** : réalisation d'un fait dommageable prévu et garanti par le contrat.
- **SOUSCRIPTEUR** : l'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et collectivités sui generis telles que définies aux articles 72-3,73, 74,76 et 77 de la Constitution et désigné aux Conditions Particulières, qui a souscrit et signé ce contrat et s'est engagé au paiement des cotisations.
- **SUBROGATION** : En contrepartie du paiement de l'indemnité, et a concurrence de celle-ci, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous possédez contre tout responsable du sinistre dans les termes de l'article L 121-12 du Code des Assurances. Si par votre fait, la subrogation ne peut plus s'exercer en notre faveur, nous sommes déchargés de tout ou partie des obligations envers vous.
- **TIERS** : toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne Assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.

**ARTICLE 2 - EFFET ET DURÉE DU CONTRAT**

Le présent contrat est conclu pour une durée commençant à courir à compter de sa date d'effet. Ce contrat est un **contrat annuel à tacite reconduction** (sauf mention contraire aux conditions particulières).

A son expiration il est reconduit de plein droit, d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant la date d'échéance annuelle (sauf mention contraire aux conditions particulières).

A son expiration il est reconduit de plein droit, d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties **deux mois** au moins avant la date d'échéance annuelle (sauf mention contraire aux conditions particulières).



## DISPOSITIONS GENERALES - suite

De plus, l'Assuré peut, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la première souscription, résilier sans frais ni pénalités les contrats et adhésions tacitement reconductibles. La résiliation prend effet deux mois après que l'assureur en a reçu notification par l'assuré, par lettre ou tout autre support durable. Lorsque le contrat est résilié, l'assuré n'est tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque est couvert, cette période étant calculée jusqu'à la date d'effet de la résiliation.

Les garanties prendront effet et se termineront aux dates indiquées pour chacun des risques assurés sur le bulletin de souscription et pour chaque voyage couvert par le contrat.

L'Assuré ayant adhéré au présent Contrat en utilisant une ou plusieurs techniques de communication à distance, peut renoncer à la souscription :

- En cas de souscription par téléphone, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de réception des Conditions Générales, considérées avoir été reçues 7 jours calendaires après la date de l'appel téléphonique au cours duquel l'Assuré a donné son consentement au Contrat,
- En cas de souscription par Internet, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de souscription en ligne,
- En cas de souscription avec signature d'une demande de souscription, avant expiration du délai légal de renonciation de 14 jours calendaires à compter de la date de signature de la demande de souscription,

L'Assuré doit pour cela adresser à MAPFRE INSURANCE SERVICES France Immeuble le Quatuor Bâtiment 4D, 16 avenue Tony Garnier ZAC de Gerland 69007 LYON une lettre recommandée avec avis de réception, rédigée par exemple selon le modèle suivant :

"Je soussigné(e) (M/Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer à la souscription au Contrat N° ...

Le (date) Signature"

A condition que le bénéfice des garanties n'ait pas été demandé, l'intégralité des sommes éventuellement versées sera remboursée à l'Assuré dans un délai maximum de 30 jours calendaires révolus à compter de la date de réception de la lettre de renonciation.

A compter de l'envoi de cette lettre, le cachet de la poste faisant foi, le Contrat et les garanties prennent fin.

### ARTICLE 3 - RESILIATION DU CONTRAT

Ce contrat peut être résilié avant sa date d'expiration normale dans les cas et conditions ci-après :

#### 1. Par la Compagnie

- a. en cas de non-paiement des cotisations (Article L.113-3 du Code des Assurances),
- b. en cas d'aggravation du risque (Article L.113-4 du Code des Assurances),
- c. en cas d'omission ou d'inexactitude dans la déclaration du risque à la souscription ou en cours de contrat (Article L.113.9 du Code des Assurances),
- d. en cas de sinistre, (Article R.113-10 du Code des Assurances).

#### 2. Par le Souscripteur

- a. en cas de diminution du risque, si la Compagnie refuse de réduire la prime en conséquence (Article L.113-4 alinéa 4 du Code des Assurances),
- b. en cas de résiliation par la Compagnie, après sinistre, d'un autre contrat établi au nom du Souscripteur (Article R.113.10 du Code des Assurances).

#### 3. Par les deux parties

- a. en cas de survenance d'un des événements énoncés suivant les termes de l'Article L.113-16 du Code (changement de domicile, de situation matrimoniale ou de régime matrimoniale, changement de profession, retraite professionnelle ou cessation définitive d'activité professionnelle), lorsque le contrat a pour objet la garantie de risques en relation directe avec la situation antérieure, qui ne se retrouvent pas dans la situation nouvelle,
- b. en cas de transfert de propriété des biens sur lesquels porte l'assurance (Article L.121-10 du Code des Assurances).

#### 4. De plein droit

- a. en cas de retrait de l'agrément accordé à la Compagnie (Article L.326-12 du Code des Assurances),
- b. en cas de perte totale du bien sur lequel porte l'assurance, résultant d'un événement non garanti (Article L.121-9 du Code des Assurances),
- c. en cas de réquisition du bien sur lequel porte l'assurance (Article L.160-6 du Code des Assurances),
- d. en cas de liquidation des biens ou de redressement judiciaire prononcé à l'encontre de l'assureur (Article L.113-6 du Code des Assurances),
- e. en cas de liquidation des biens ou de redressement judiciaire prononcé à l'encontre du souscripteur (Article L.113-6 du Code des Assurances).

Si la résiliation intervient au cours d'une période d'assurance, la portion de prime afférente à la période postérieure à la résiliation sera remboursée au Souscripteur si elle a été perçue d'avance. Toutefois, celle-ci reste acquise ou due à la Compagnie à titre d'indemnité dans les cas prévus au paragraphe 1.a), ainsi qu'au paragraphe 3.b) du présent article, lorsque la résiliation émane de l'héritier ou de l'acquéreur.

Lorsque le Souscripteur a la faculté de résilier le contrat, il peut le faire à son choix soit par lettre recommandée, soit par une déclaration faite contre récépissé au Siège Social de la Compagnie, soit par acte extrajudiciaire. La résiliation par la Compagnie doit être notifiée au Souscripteur par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au dernier domicile connu de celui-ci.

Conformément aux termes des Articles L.113-6, R.113-6 à R.113-9 du Code des Assurances celle des parties appelée à user de la faculté de résiliation prévue au paragraphe 3a) du présent article, doit le faire par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée à l'autre partie indiquant la nature et la date de l'événement invoqué et comportant, si elle émane du Souscripteur, toutes précisions de nature à établir que la résiliation est en relation directe avec cet événement. La résiliation par le Souscripteur doit être notifiée dans les trois mois suivant la date de l'événement, celle émanant de la Compagnie dans les trois mois suivant le jour où elle a reçu notification de l'événement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Dans l'un et l'autre cas, la résiliation prend effet un mois après que l'autre partie en aura reçu notification.

### ARTICLE 4 - CUMUL D'ASSURANCE ET DROIT DE RENONCIATION

Pour les contrats d'assurance constituant un complément d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur, l'Assuré est invité à vérifier s'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques couverts par la présente police. Dans le cas où l'Assuré justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts la présente police d'assurance, il a la possibilité, conformément à l'article L.112-10 du Code des assurances, de renoncer à la présente police dans les 14 jours calendaires suivant la conclusion de celle-ci. L'Assuré sera dès lors remboursé des primes qu'il a versées à la Compagnie, sans frais ni pénalités, sauf en cas de sinistre intervenant antérieurement à l'exercice du droit de renonciation.

En application de l'Article L.121-4 du Code des assurances, le Souscripteur s'oblige, à informer la Compagnie des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'Assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs. L'Assuré autorise expressément la Compagnie, qui sera donc subrogé dans ses droits, à contacter et engager toute action de recours contre tout autre Assureur éventuel relativement à la déclaration de sinistre de l'Assuré. L'Assuré s'engage également à transmettre à la Compagnie toute information utile à cette fin, et notamment les conditions générales et particulières d'éventuels autres contrats couvrant le même risque.

Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, ni dol, chacune d'elles produit ses effets dans les limites contractuelles de garantie.

### ARTICLE 5 - ASSURANCES POUR COMPTE

Les notifications de l'Assureur sont valablement faites au seul Souscripteur qui s'engage à remplir et à exécuter toutes les obligations du contrat, tant pour son compte que pour celui des autres assurés.

### ARTICLE 6 - DECLARATION ET MODIFICATION DU RISQUE

Ce contrat est établi d'après les déclarations du Souscripteur. Celui-ci doit en conséquence, à la souscription, répondre exactement aux questions posées par la Compagnie, sous peine des sanctions prévues à l'Article 2 ci-après, sur les circonstances qui sont de nature à faire apprécier par la Compagnie les risques pris en charge.

L'Assuré ou le Souscripteur doit déclarer, en cours de contrat, les circonstances nouvelles qui ont pour conséquence, soit d'aggraver les risques pris en charge par la Compagnie, soit d'en créer de nouveaux, soit de réduire les risques et rendent de ce fait inexacts ou caduques les réponses faites à cette dernière au moment de la déclaration initiale.

En cas de diminution du risque, l'Assuré a droit à une réduction de la cotisation due. En cas d'aggravation du risque ou de risques nouveaux, la Compagnie a la possibilité de résilier le contrat ou de proposer à l'Assuré ou au Souscripteur une augmentation du montant de la cotisation conformément à l'article L.113-4 du Code des assurances. Si ce dernier refuse ou ne se prononce pas dans le délai de 30 jours à compter de la réception de la proposition, la Compagnie peut résilier le contrat.

### ARTICLE 7 - SANCTIONS

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte entraîne l'application, suivant le cas, des dispositions, des articles L.113-8 (nullité du contrat) et L.113-9 du Code des Assurances (réduction proportionnelle de l'indemnité).

**De même, Toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre. Cette déchéance est encourue par l'Assuré quand bien même la Compagnie n'aurait subi strictement aucun préjudice du fait de la fraude.**

**ARTICLE 8 - REGLEMENT DES INDEMNITES D'ASSURANCE**

Sous réserve des exclusions prévues aux présentes conditions générales et aux conditions particulières du contrat, et en cas de survenance d'un Evènement déclaré conformément à l'article 6 ci-dessus, l'indemnité due par la Compagnie sera payée au Siège Social dans les 15 jours à compter de la date de l'accord amiable des parties devant intervenir dans les 15 jours de la production des pièces justificatives.

Dans tous les cas, à défaut d'accord amiable, les indemnités seront payées dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire. Le paiement de l'indemnité a lieu sans frais dans le délai stipulé. Avant ce terme, la Compagnie n'est tenue à aucun paiement et il ne peut lui être réclamé aucun intérêt pour la période antérieure.

**ARTICLE 9 - OBLIGATION D'INFORMATION DE LA COMPAGNIE**

La Compagnie s'engage à fournir tous les documents et informations listées à l'article L. 112-2 et aux articles L. 112-2-1 et R. 112-4 du Code des assurances dans le cas où le contrat est conclu à distance et dans les conditions prévues auxdits articles.

Si le contrat est conclu par Internet, la Compagnie doit fournir à l'Assuré toutes les informations figurant à l'article 1369-4 du Code civil et doit permettre à l'Assuré un accès direct, facile et permanent aux informations figurant à l'article 19 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004.

**ARTICLE 10 - PAIEMENT DES COTISATIONS**

La prime, comprenant les impôts, droits et taxes en vigueur sur cette catégorie de contrat, est payable comptant par le Souscripteur avant le début du risque. A défaut de paiement avant le début du risque, le contrat sera considéré comme nul et non avenue et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

A défaut de paiement, dans les dix jours de son échéance, d'une prime ou d'une fraction de prime due, la Compagnie peut, indépendamment de son droit de poursuivre l'exécution du contrat en justice, suspendre la garantie à l'expiration d'un délai de **trente jours** suivant l'envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée adressée au Souscripteur et à son dernier domicile connu.

La Compagnie a le droit de résilier le contrat **dix jours** après l'expiration du délai de trente jours précité, par notification faite au Souscripteur dans la lettre recommandée de mise en demeure, soit par une nouvelle lettre recommandée.

Si la prime annuelle, payable d'avance, a été fractionnée, le non-paiement d'une fraction de prime à l'échéance fixée entraînera l'exigibilité de la totalité des fractions de prime restant dues au titre de l'année d'assurance en cours. La suspension de la garantie, intervenue en cas de non-paiement d'une des fractions de prime, produit ses effets jusqu'à l'expiration de la période annuelle considérée (Article L 113-4 du Code).

**Pour la garantie annulation, les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes d'aéroport (remboursées par le transporteur ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

**ARTICLE 11 - INDEXATION**

En fonction de l'indice INSEE (hors tabac) des prix à la consommation publié au journal officiel, les cotisations d'assurance pourront être revues à la hausse.

Le taux d'augmentation sera déterminé par la variation constatée entre l'indice appliqué à l'échéance de l'exercice précédent à celui connu à la date d'échéance de l'exercice en cours.

La cotisation pourra évoluer annuellement, au regard des résultats techniques du contrat.

Dans ce cas le Souscripteur sera informé par l'intermédiaire de son appel de cotisation qui précisera le nouveau montant de cotisation applicable pour l'exercice suivant.

Les augmentations de cotisations ont lieu chaque année à la date d'échéance anniversaire du contrat ou en cours d'année en cas de modification de la réglementation applicable.

**ARTICLE 12 - EXPERTISE**

Les dommages aux biens garantis sont évalués de gré à gré ou, à défaut, par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert ; si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert ; les trois experts opèrent en commun à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par l'autorité judiciaire compétente. Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties, ou d'une seulement, l'autre partie ayant été convoquée par lettre recommandée.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert ; les honoraires du tiers expert et les frais de sa nomination s'il y a lieu, sont supportés moitié par la Compagnie, moitié par l'Assuré.

**ARTICLE 13 - MODALITES DE DECLARATION DE SINISTRE**

En cas de sinistre résultant de la survenance d'un Evènement, l'Assuré s'engage à déclarer, par écrit, à la Compagnie, dans les 5 jours ouvrés, ledit Evènement, les causes et les circonstances de celui-ci, à l'adresse suivante :

**MAPFRE ASISTENCIA 31/33 RUE DE LA BAUME 75008 PARIS**

**En cas de non déclaration ou de déclaration tardive, les garanties ne seront plus accordées si la Compagnie établit que ce retard lui a causé un préjudice, à moins de ne justifier que, par suite d'un cas fortuit ou de force majeure la déclaration dans le délai imparti a été impossible (Article L 113-2 du Code des assurances).**

La déclaration de sinistre telle que prévue au présent article, doit être accompagnée de toutes pièces justificatives mentionnées pour chaque garanties et de tous les éléments de preuve permettant d'établir la réalisation de l'Evènement et la réalité de celui-ci.

Les pièces justificatives, qui seront réclamées par la Compagnie, comprendront notamment :

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit **impérativement** :

- Aviser par écrit **La Compagnie** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans les **cinq jours ouvrés** (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).

Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entraîner la mise en place de la garantie.

Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à **La Compagnie**.

- Déclarer spontanément à **La Compagnie** les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs.

Les pièces à fournir sont listées en fonction des garanties mises en jeu (voir détail des garanties)

**— DECLARATION SINISTRES ASSURANCES**

Pour toute déclaration concernant l'ASSURANCE (Annulation, interruption de séjour...), l'assuré doit contacter

- **Adresse** : MAPFRE ASSISTANCE – Service Gestion des Sinistres – 31/33 rue de la baume 75008 PARIS

- **Mail** : sinistres@mapfre.com

**— DECLARATION SINISTRES ASSISTANCE**

Pendant le séjour de l'assuré, ce dernier doit contacter la plateforme d'Assistance de **La Compagnie** :

**De l'étranger** : tél : **00 33 4 37 28 83 49** fax : **00 33 1 55 69 39 26**

**De France** : tél : **04 37 28 83 49** fax : **01 55 69 39 26**

**ARTICLE 14 - SUBROGATION ET CONTRIBUTION ENTRE ASSUREURS**

La Compagnie qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogée, dans les termes de l'article L.121-12 du Code des assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'Assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré conformément à l'article L.131-2 du Code des assurances, la Compagnie conservant son droit de subrogation pour le remboursement des prestations à caractère indemnitaire prévues au présent contrat.

De même, lorsque la totalité ou une partie des prestations fournies en exécution des garanties du présent contrat est couverte totalement ou partiellement par un contrat d'assurance, un organisme d'assurance maladie, la Sécurité Sociale ou toute autre institution, l'Assuré s'engage à en informer la Compagnie. Cette dernière est subrogée dans les droits et actions de l'Assuré envers les organismes et contrats précités, la prise en charge par la Compagnie ne constituant en aucun cas une acceptation de sa responsabilité ou faisant obstacle à l'exercice de son droit de subrogation envers les organismes et contrats précités.

**Le remboursement des frais médicaux n'interviendra qu'après intervention de la Sécurité Sociale, mutuelle, et/ou de tout autre organisme de prévoyance.**

## DISPOSITIONS GENERALES - suite

Par ailleurs, en application de l'Article L 121-4 du Code des assurances, le Souscripteur s'oblige, à informer la Compagnie des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'Assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs. Quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, ni dol, chacune d'elles produit ses effets dans les limites contractuelles de garantie. L'Assureur est subrogé dans les droits de l'Assuré en cas de cumul d'assurances.

Attention également, si vous avez procédé à une demande d'indemnisation auprès de l'Assureur, vous ne devez faire aucune démarche auprès de la sécurité sociale car l'Assureur est subrogé dans vos droits pour ce faire à compter du paiement des prestations par l'Assureur.

L'Assureur sera donc subrogé dans les droits et actions de l'Assuré pour l'ensemble des cas susvisés, ce que reconnaît et accepte expressément l'Assuré par la signature du présent contrat.

### ARTICLE 15 - PRESCRIPTION

Conformément à l'Article L114-1 du Code des Assurances :

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

Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

2° 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, le délai de la 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, notwithstanding les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré.

Conformément à l'Article L114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de 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 prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription prévues par le Code civil sont :

-la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil),

-la demande en justice (articles 2241 à 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),

-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 (article 2245 du Code civil),

-l'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance pour les cas de prescription applicables aux cautions (article 2246 du Code civil).

L'article L 114-3 du Code des assurances prévoit que, « Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci ».

### ARTICLE 16 - RECLAMATIONS

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie, par mail à l'adresse [sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com) ou par courrier :

**Service réclamations, MAPFRE ASISTENCIA 31/33 rue de la Baume 75008 PARIS**

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, la Compagnie propose de faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées à l'Assuré sur simple demande écrite au service Réclamations.

### ARTICLE 17 - LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Dans le cadre de la relation d'assurance, la Compagnie est amenée à recueillir auprès de l'Assuré des données personnelles protégées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés. Ces données personnelles font référence à toutes les informations que l'Assuré aura transmises en lien avec un service ou un produit fourni par la Compagnie (ou ses filiales).

La Compagnie, en qualité de responsable du traitement des données personnelles, utilisera lesdites données personnelles dans les cas suivants :

- effectuer les opérations relatives à la gestion des clients concernant :

• un programme de fidélité au sein d'une entité ou plusieurs entités juridiques ;

• le suivi de la relation client tel que la réalisation d'enquêtes de satisfaction ou de sondages, ou le regroupement des contrats pour un même client au sein de l'entreprise ou du groupe auquel appartient l'entreprise ;

• la confirmation, mise à jour et amélioration des registres clients de la Compagnie ;

• gestion et administration de la police d'assurance de l'Assuré, y compris la gestion des souscriptions et des sinistres. Cela pourra impliquer la divulgation des données personnelles à d'autres assureurs, à des organismes de régulation ou aux agents de la Compagnie qui fournissent des services au nom de la Compagnie ;

• l'analyse et la prévention des impayés ;

- effectuer des opérations relatives à la prospection :

• l'identification et commercialisation de produits et services de la Société ou de son groupe pouvant intéresser l'Assuré;

• la gestion d'opérations techniques de prospection (ce qui inclut notamment les opérations techniques comme la normalisation, l'enrichissement et la déduplication) ;

• la sélection de personnes pour réaliser des actions de fidélisation, de prospection, de sondage, de test produit et de promotion ;

• la réalisation d'opérations de sollicitations ;

- l'élaboration de statistiques commerciales et de taux de sinistres par la Compagnie et/ou toute organisation sectorielle en Europe;

- la cession, la location ou l'échange des données relatives à l'identification des clients ou prospects pour améliorer le service au client en proposant des produits ou services permettant de réduire la sinistralité ou d'offrir un contrat ou une prestation complémentaire ;

- l'organisation de jeux-concours, de loteries ou de toute opération promotionnelle à l'exclusion des jeux d'argent et de hasard en ligne soumis à l'agrément de l'Autorité de régulation des jeux en ligne ;

- la gestion des demandes de droit d'accès, de rectification et d'opposition ;

- la gestion des avis des personnes sur des produits, services ou contenus.

- l'analyse et prévention des fraudes ;

- la lutte contre le blanchiment d'argent;

- l'aide au traitement de toute application effectuée par la Compagnie.

L'Assuré autorise expressément par la présente la Compagnie à transférer à tout tiers de son choix ses données aux fins de réalisation des finalités décrites aux termes des présentes.

A ce titre, l'Assuré est informé que les données personnelles le concernant peuvent être transmises :

- aux personnes chargées du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques de la Compagnie ou de son groupe ;

- aux services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) de la Compagnie ou de son groupe;

- aux établissements et sous-traitants liés contractuellement avec la Compagnie pour l'exécution de tâches se rapportant directement aux finalités décrites précédemment ;

- aux partenaires commerciaux, sociétés extérieures ou sociétés du groupe de la Compagnie au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce ;

- aux organismes, auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;

- à des organismes publics afin de satisfaire aux obligations légales ou réglementaires incombant à la Compagnie

Les informations personnelles fournies par l'Assuré et les informations relatives à l'utilisation par l'Assuré des services dont il bénéficie, pourront être utilisées par la Compagnie ou d'autres entreprises du groupe pour avertir l'Assuré par courrier, téléphone ou email de tous les autres produits ou services qui pourraient éventuellement l'intéresser.

L'Assuré donne expressément son consentement pour que l'information relative à d'autres produits ou services qui pourraient éventuellement l'intéresser puisse être réalisée au moyen d'un mode de communication électronique (courrier électronique, SMS ou MMS), même si les produits ou services en question ne sont pas analogues à ceux qu'il a déjà souscrits.

L'Assuré pourra informer la Compagnie qu'il ne souhaite pas recevoir d'informations de la part de la Compagnie ou des autres entreprises du groupe concernant d'autres produits ou services de ces entreprises, ou concernant les services et produits de tiers. Si l'Assuré préfère ne pas recevoir ces informations, il devra en faire part à la Compagnie lors de son prochain appel, ou écrire à la Compagnie au siège social de la succursale française de la Compagnie immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, situé 16 avenue Tony Garnier 69007 LYON, France .



## DISPOSITIONS GENERALES - suite

La Compagnie divulguera les données personnelles à des tiers, uniquement :

- si cela est nécessaire pour l'exécution du contrat entre l'Assuré et la Compagnie, ou
- si l'Assuré lui a donné son accord, ou
- si une telle divulgation est requise ou autorisée par la loi.

Certaines des informations personnelles requises auprès de l'Assuré peuvent être sensibles (par exemple des informations relatives à sa santé ou à son casier judiciaire). La Compagnie ne fera pas usage des informations sensibles de l'Assuré à d'autres fins que celles auxquelles l'Assuré les fournit, ainsi qu'aux fins de la prestation des services décrits dans la police d'assurance. L'Assuré devra veiller à ne fournir des informations sensibles concernant d'autres personnes qu'à condition d'avoir obtenu l'accord correspondant des personnes concernées

Toute déclaration fautive ou irrégulière pourra faire l'objet d'un traitement spécifique destiné à prévenir la fraude.

L'ensemble de ces données peut donner lieu à l'exercice du droit d'accès, de rectification et d'opposition, dans les conditions prévues par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, soit par courriel à l'adresse [marketing-fr@mapfre.com](mailto:marketing-fr@mapfre.com), soit par correspondance adressée au siège social de la succursale française de la Compagnie immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, situé 16 avenue Tony Garnier 69007 LYON, France. A cet effet, l'Assuré peut obtenir une copie des données personnelles le(s) concernant, en joignant à sa demande la copie d'un justificatif d'identité comportant sa signature.

Si l'Assuré refuse que ses informations soient divulguées à un tiers, ou si l'Assuré exerce son droit d'opposition auprès de la Compagnie, et si cela empêche à son tour la Compagnie de fournir à l'Assuré la couverture requise en vertu de la police d'assurance, la Compagnie sera libérée de toute responsabilité en cas de Sinistre.

L'Assuré accepte que la Compagnie transfère les données personnelles à destination d'un pays reconnu par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat ou d'une entreprise américaine ayant adhéré au Safe Harbor.

Si l'Assuré est en voyage dans un pays n'appartenant pas à l'Espace Economique Européen, il accepte qu'en cas de besoin, la Compagnie puisse transférer les données le concernant en dehors des pays de l'Espace Economique Européen aux fins exclusives de répondre aux obligations qui lui reviennent en vertu de la police d'assurance, afin de fournir à l'Assuré la prestation due. L'Assuré accepte également que ses informations puissent être partagées avec les prestataires de services de la Compagnie installés dans le pays dans lequel l'Assuré est en voyage.

Un dispositif d'enregistrement et d'écoute éventuelle des conversations téléphoniques pourrait être mis en place par la Compagnie, pour des raisons de qualité de service et de sécurité. Ces enregistrements sont exclusivement destinés à l'usage interne de la Compagnie.

L'Assuré est informé que lorsque la Compagnie est amenée à recueillir ses données téléphoniques, il peut exercer son droit à s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique, conformément au décret d'application de l'article 121-34 du Code de la Consommation.

### ARTICLE 19 - ORGANISME DE CONTROLE

La Compagnie est soumise au contrôle de :

Ministère espagnol de l'Economie et du Trésor, Direction Générale des Assurances et Fonds de Pension (Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones) Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Espagne

### ARTICLE 20 - GENERALITES

La langue utilisée pour les besoins du Contrat est le français (Article L 112-3 du Code des assurances). Les relations précontractuelles et le présent Contrat sont régis par le droit français. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du Contrat sera de la compétence des juridictions françaises.

**« IMPORTANT : Avant le départ, les voyageurs doivent se munir des formulaires adaptés à la destination, la nature et la durée du voyage, disponibles auprès de leur organisme d'assurance maladie. Pour un voyage à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse, les voyageurs doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie et la présenter lors de toute demande de soins auprès des professionnels de santé et des services hospitaliers du pays visité. Ces formulaires permettent, le cas échéant, une prise en charge directe des frais médicaux par les organismes d'assurance maladie. De plus, le remboursement des frais médicaux n'interviendra qu'après intervention de la Sécurité Sociale, mutuelle et de tout autre organisme de prévoyance, sous peine de déchéance »**