

Hot line :

+ 33 (0)1 49 97 80 38

contact@aoc-insurancebroker.com

Chat Skype : aoc.insurancebroker

[www.aoc-insurancebroker.com](http://www.aoc-insurancebroker.com)

Souscription Online :

[www.aoc-insurancebroker.com](http://www.aoc-insurancebroker.com)

[www.assurance-sante-expatrie.eu](http://www.assurance-sante-expatrie.eu)



Conditions 2017

# AOC Magellan

La garantie Assurance et Assistance  
des voyages touristiques dans le monde entier.



**INSURANCE**  
BROKER

Vous préparez un voyage seul, en famille ou entre amis et vous recherchez des garanties adaptées pour couvrir tous les aléas avant et pendant votre séjour : Annulation de voyage, problème de santé, accident, décès, vol de vos papiers, bagage perdu ou endommagé etc...

**AOC INSURANCE BROKER a conçu une offre spécifique AOC MAGELLAN afin de vous garantir contre tous ces aléas :**

- Le contrat **Premium** qui assure votre **assistance rapatriement** et **vos frais médicaux à l'étranger** en complément de la sécurité sociale,
- Le contrat **Confort** qui assure votre **annulation de séjour** pour tous cas justifiés et vérifiables, **vos bagages** dont votre matériel de sport, **votre interruption de séjour**, et **le retard d'avion**,
- Le contrat **Summum**, multirisque voyage complète qui cumule les assurances rapatriement - frais médicaux du contrat Premium et les assurances voyages du contrat Confort,
- Le contrat **Excellence** qui correspond au contrat **Summum** mais sur la base d'une garantie annuelle et vous assure une parfaite tranquillité pendant 1 an pour tous les voyages que vous effectuez.

## NOS POINTS FORTS

- **Des contrats clairs, complets, adaptés à vos besoins et à votre budget.**
- **Des garanties très étendues :**  
assistance rapatriement, frais médicaux, retard d'avion, assurance bagages comprenant le matériel de sport, annulation tous cas imprévus.
- **Une prise en charge de vos frais médicaux sur simple appel téléphonique.**
- **Un plateau d'assistance médicale à votre disposition 24h/24 et 365 jours par an, dans le monde entier.**
- **Des interlocuteurs dédiés.**
- **Des tarifs très compétitifs.**

**Une équipe à votre écoute pour vous conseiller sur les produits :**

- par téléphone :  
**+ 33 (0)1 49 97 80 38**
- par mail :  
**contact@aoc-insurancebroker.fr**



## ADHESIONS / COTISATIONS

## COMMENT ADHÉRER ?



## Définitions

## BÉNÉFICIAIRES

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM, inscrite sur le bulletin d'adhésion.

## TERRITORIALITÉ

MONDE ENTIER.

## DROM

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

## COM

Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

## Souscription en ligne

La souscription peut s'effectuer en ligne avec paiement par carte bleue avec remise immédiate de l'attestation de garantie et des conditions générales ou par chèque. Nous vous adresserons à réception du règlement, votre attestation de garanties.

## ESPACE ECONOMIQUE EUROPÉEN

Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

## EFFETS DES GARANTIES

- La police prend effet le jour du départ des assurés, sur le lieu de convocation indiqué par la Société adhérente. Les garanties seront acquises pendant toute la durée du voyage ou séjour avec un maximum de 90 jours. Les garanties prendront fin le jour du retour du voyage et sur le lieu de dispersion.
- Pour l'assurance « annulation », la couverture prend effet au moment de la souscription du contrat d'assurance et cesse au moment du départ ou de l'entrée en jouissance des locaux prévus. L'assurance annulation ne peut pas être souscrite si le barème des frais d'annulation a déjà débuté.

## COTISATIONS

## CALCUL DES COTISATIONS

Les cotisations sont exprimées en euros en fonction du type de contrat souscrit et de la zone de garantie.

## ZONE DE GARANTIE

## • MOYEN COURRIER

France, Allemagne, Algérie, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Egypte, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg,

Jordanie, Malte, Maroc, Monaco, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie.

## • LONG COURRIER

Reste du monde (pays non listés dans le Moyen Courrier). Les résidents DROM et COM relèvent de la zone LONG COURRIER indépendamment de la destination.

## PAIEMENT DES COTISATIONS

Les cotisations sont payables d'avance à la souscription du contrat.

Tarifs en Euros TTC  
(dont taxe d'assurance 9 %)

| CONTRATS TEMPORAIRES (par personne)   | PREMIUM    | CONFORT | SUMMUM |
|---------------------------------------|------------|---------|--------|
| Moyen Courrier (Europe + Bassin méd.) | 25 €       | 25 €    | 50 €   |
| Long Courrier                         | 40 €       | 40 €    | 80 €   |
| CONTRAT ANNUEL (monde entier)         | EXCELLENCE |         |        |
| INDIVIDUEL                            | 170 €      |         |        |
| FAMILLE                               | 350 €      |         |        |

## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

## GARANTIES 1/2



|  | LIMITATIONS                               | PREMIUM | CONFORT | SUMMUM | EXCELLENCE |
|--|---|---------|---------|--------|------------|
| <b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>                                      |   | ☐       | ☐       | ☐      | ☐          |
| Transport/Rapatriement   | Frais réels                               |         |         |        |            |
| Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés                             | Billet retour + frais de taxi             |         |         |        |            |
| Présence hospitalisation   | Billet AR et 80 € par nuit (max 10 nuits) |         |         |        |            |
| Accompagnement des enfants   | Billet AR ou hôtesse                      |         |         |        |            |
| Chauffeur de remplacement  | Billet ou chauffeur                       |         |         |        |            |
| Prolongation de séjour   | Hôtel 80 € par nuit (max 4 nuits)         |         |         |        |            |
| Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille                                 | Billet retour + frais de taxi             |         |         |        |            |
| <b>FRAIS MEDICAUX</b>  |   | ☐       | ☐       | ☐      | ☐          |
| Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger |   |         |         |        |            |
| Zone 1 : Europe et Pays méditerranéens   | 75 000 €                                  |         |         |        |            |
| Zone 2 : monde entier  | 150 000 €                                 |         |         |        |            |
| Urgences dentaires (sans franchise applicable)   | 300 €                                     |         |         |        |            |
| Franchise des frais médicaux   | 30 €                                      |         |         |        |            |
| Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger  |   |         |         |        |            |
| Zone 1 : Europe et Pays méditerranéens   | 75 000 €                                  |         |         |        |            |
| Zone 2 : monde entier  | 150 000 €                                 |         |         |        |            |
| <b>ASSISTANCE EN CAS DE DECES</b>  |   | ☐       | ☐       | ☐      | ☐          |
| Transport de corps   | Frais réels                               |         |         |        |            |
| Frais de cercueil ou d'urne  | 1 500 €                                   |         |         |        |            |
| Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés                                      | Billet retour + frais de taxi             |         |         |        |            |
| Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille  | Billet retour + frais de taxi             |         |         |        |            |
| Reconnaissance de corps et formalités décès  | Billet AR et 80 € par nuit (max 2 nuits)  |         |         |        |            |
| <b>ASSISTANCE VOYAGE</b>   |   | ☐       | ☐       | ☐      | ☐          |
| <b>Avant le voyage</b>   |   |         |         |        |            |
| Information Voyage   |   |         |         |        |            |
| <b>Pendant le voyage</b>   |   |         |         |        |            |
| Avance de la caution pénale à l'étranger   | 30 000 €                                  |         |         |        |            |
| Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger  | 8 000 €                                   |         |         |        |            |
| Retour anticipé en cas de sinistre au domicile   | Billet retour + frais de taxi             |         |         |        |            |
| Frais de recherche et de secours en mer et en montagne   | 10 000 €                                  |         |         |        |            |
| Secours sur pistes balisées  | Frais réels                               |         |         |        |            |
| Transmission de messages urgents   |   |         |         |        |            |
| Envoi de médicaments   | Frais d'envoi                             |         |         |        |            |
| Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement  | Avance de fonds de 2300€                  |         |         |        |            |

## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

## GARANTIES 2/2



|  | LIMITATIONS   | PREMIUM | CONFORT | SUMMUM | EXCELLENCE |
|--|---|---------|---------|--------|------------|
| <b>AVANT LE VOYAGE</b>   |   |         |         |        |            |
| <b>ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL OU DECES (A)</b>  | (A) 4 000 € par personne avec un maximum de 20 000 € par dossier<br><b>Sans Franchise</b>   |         |         |        |            |
| <b>ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES (B)</b>  | (B) Franchise de 30 €/personne  |         |         |        |            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Complications de grossesse,</li> <li>• Préjudices graves au domicile, à la résidence secondaire ou locaux professionnels (dommages excédant 2 500 €),</li> <li>• Dommages graves au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et à condition, que celui-ci soit nécessaire pour se rendre sur le lieu de séjour</li> <li>• Licenciement économique,</li> <li>• Octroi d'un emploi ou stage Pôle Emploi pour l'assuré inscrit au chômage,</li> <li>• Convocation de l'assuré devant un tribunal, en tant que témoin, juré d'Assises ou en vue de l'adoption d'un enfant,</li> <li>• Modification de congés par l'employeur</li> <li>• Refus de visa par les Autorités du pays visité,</li> </ul> |   |         |         |        |            |
| <b>ANNULATION TOUTES CAUSES (C)</b>  | (C) Franchise de 10% du montant du voyage avec un minimum de 100 € par personne   |         |         |        |            |
| <b>BAGAGES (D)</b>   |   |         |         |        |            |
| <b>OBJET PRECIEUX y compris matériel sportif (E)</b>   | (D) 1 000 € par personne<br>(E) 500 €<br><b>Franchise de 25 € par valise</b>  |         |         |        |            |
| <b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b>  |   |         |         |        |            |
| <b>REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS TERRESTRES</b><br>non utilisés au prorata temporis, en cas de retour prématuré (transport non compris) (F)  | (F) 2 500 € par personne avec un maximum de 14 000 € par dossier (remboursement au prorata temporis)<br><b>Franchise de 30 € par personne</b> |         |         |        |            |
| <b>RETARD D'AVION</b>  |   |         |         |        |            |
| Supérieur à 4 heures de retard au départ de l'avion (G)  | (G) 90€ par personne maximum 400 €/événement  |         |         |        |            |
| Supérieur à 6 heures de retard au départ de l'avion (H)  | (H) 30€ par tranche de 2 heures de retard avec un maximum de 200 € par personne et 400 € par événement  |         |         |        |            |

## DESCRIPTION DES GARANTIES ASSISTANCE ET ASSURANCE

## ASSISTANCE

## Ce que nous garantissons :

## A) ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

## RAPATRIEMENT MEDICAL



Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

Sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un ou deux accompagnant(s) à vos côtés. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation. La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

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

## RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES



Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès. Nous organisons et prenons en charge, s'ils ne peuvent rentrer par les moyens initialement prévus, le transport au domicile des membres de votre famille ou de deux personnes bénéficiaires vous accompagnant lors de la survenance de l'évènement.

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

## RAPATRIEMENT DES ENFANTS MINEURS



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

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

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

Nous organisons et prenons également en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) de cet accompagnateur à concurrence de **80 € TTC** par jour et par évènement, pendant 2 jours maximum.

**Les titres de transport des enfants restent à votre charge.**

## VISITE D'UN PROCHE



Vous êtes hospitalisé sur le lieu de l'évènement et votre rapatriement ne peut être envisagé avant 2 jours. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine pour se rendre à votre chevet, et ce, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

**Les frais de restauration restent à la charge de cette personne. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Prolongation de séjour ».**

## REMBOURSEMENT A TITRE COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX



## (ETRANGER UNIQUEMENT)

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

Lorsque des frais médicaux ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés. Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué ci-dessous, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de refus de prise en charge de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse de dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement. Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous **hors de votre pays de domicile** à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de :

- **75.000 € TTC** maximum par personne pour la zone 1
- **150.000 € TTC** maximum par personne pour la zone 2

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

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

**Zone 2 :** Monde entier

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **300 € TTC** maximum par personne, sans application de franchise.

## Frais ouvrant droit à prestation :

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

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

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

## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

## AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION



## (ETRANGER UNIQUEMENT)

Nous pouvons, dans la limite des montants de prise en charge prévus ci-dessus, procéder à l'avance des frais d'hospitalisation que vous devez engager **hors de votre pays de domicile**, aux conditions cumulatives suivantes :

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

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

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.

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

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

## PROLONGATION DE SEJOUR



Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour. Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par jour, pendant 4 jours maximum. Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

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

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

## RETOUR ANTICIPE



Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison d'un de ces événements survenus dans votre pays de domicile :

- hospitalisation grave et imprévue ou décès d'un membre de votre famille,
- hospitalisation grave et imprévue ou décès de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé (mineur ou majeur) resté au domicile,
- hospitalisation grave et imprévue ou décès de votre remplaçant professionnel,
- inondation, incendie, cambriolage survenus à votre domicile, rendant votre présence indispensable

Nous organisons et prenons en charge votre retour au domicile, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

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

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

Pour que cette prestation puisse être mise en oeuvre, la désignation de la personne en charge de la garde de votre enfant handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel doit obligatoirement avoir été effectuée au moment de la souscription de votre voyage,

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

## ENVOI DE PROTHESE A L'ETRANGER



Lors d'un déplacement garanti à l'étranger, une prothèse indispensable à la poursuite de votre voyage, dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, est endommagée ou défectueuse. Sous réserve qu'elle soit introuvable sur place, nous recherchons, organisons et prenons en charge l'acheminement d'une prothèse de remplacement ou des pièces permettant la remise en état de la prothèse, jusqu'au lieu de votre séjour. Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et à la législation nationale de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation.

## B) ASSISTANCE EN CAS DE DECES

## TRANSPORT ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DECES D'UN ASSURE



Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine de l'assuré.

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, à concurrence de **1.500 € TTC**.

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

## FORMALITES DECES



Si l'assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de voyage, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion de ligne en classe tourisme ou en train en 1<sup>ère</sup> classe de cette personne depuis votre pays d'origine jusqu'au lieu du décès.

Nous prenons en charge également les frais d'hébergement (**hors frais de restauration**) à hauteur de **80 € TTC** par nuit, et pendant 2 nuits maximum. **Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

## C) ASSISTANCE VOYAGE

## ASSISTANCE DEFENSE



## (UNIQUEMENT A L'ETRANGER)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération suite à un accident de la circulation dont vous seriez l'auteur.

• Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de **30.000 € TTC**.

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

• Nous prenons en charge à concurrence de **8.000 € TTC** les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.

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

## RECHERCHE PRESTATAIRE



Lors de votre déplacement garanti, votre domicile est devenu vulnérable suite à une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires. Nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et prenons en charge le coût d'une intervention à concurrence de **80 € TTC**.

## HEBERGEMENT TEMPORAIRE



Votre domicile est inhabitable à votre retour de voyage, suite à une inondation, un incendie ou un cambriolage. Nous organisons votre hébergement temporaire (hôtel, appartement, gîte, autre) et prenons en charge ces frais à concurrence de **50 € TTC** par nuit (y compris le petit-déjeuner) et par personne, pendant 2 nuits maximum.

## TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

**(UNIQUEMENT A L'ETRANGER)**

Lors de votre déplacement garanti, vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne dans votre pays de domicile. Nous transmettons le message si vous êtes dans l'impossibilité de le faire. Les messages transmis ne peuvent revêtir de caractère grave ou délicat. Les messages restent sous la responsabilité de leurs auteurs qui doivent pouvoir être identifiés, et n'engagent qu'eux. Nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## PERTE OU VOL DES MOYENS DE PAIEMENTS

**(UNIQUEMENT A L'ETRANGER)**

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus ou volés. Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de **2.300 € TTC**, contre un chèque de garantie remis à MUTUAIDE ASSISTANCE. Cette avance est remboursable à MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 30 jours qui suivent la mise à disposition des fonds.

## PAPIERS OFFICIELS

**(UNIQUEMENT A L'ETRANGER)**

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés. Du lundi au samedi, de 9h00 à 18h00 (heures françaises), sauf les dimanches et jours fériés, sur simple appel vers notre service Informations, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...). Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

## FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE



Nous prenons en charge, à hauteur de **10.000 € TTC** par événement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

**Les frais de recherche dans le désert sont exclus de nos garanties. La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.**

## SECOURS SUR PISTE



Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées. Nous prenons en charge quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de descente en traîneau du lieu de l'accident jusqu'en bas de pistes ou jusqu'au centre de secours le plus proche du lieu de l'accident sans limitation de montant. Lorsque les services de secours ne peuvent atteindre le lieu de l'accident, les frais d'hélicoptère ou de tout autre moyen sont également pris en charge.

**Toutefois, pour l'application de cette garantie, nous devons être prévenus de la survenance de l'événement avant la fin du séjour, de la station même.**

## INFORMATIONS PRATIQUES



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

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

**Informations «voyage»**

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

**Informations «santé»**

- Numéros de téléphone d'urgence,
- Vaccinations, hygiène, prévention, diététique,
- Associations spécialisées,
- Centres de cure,
- Centres hospitaliers, centres de soins, de convalescence,
- Etablissements spécialisés,
- Précautions à prendre en cas de voyage selon les pays visités.

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

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





## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

## ASSURANCE

## Ce que nous garantissons :

## 1/ ANNULATION

## ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres :

• **MALADIE, ACCIDENT OU DÉCÈS, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage, ou le décès de :**

- > vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants (tout degré) ou descendants, votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- > vos frères, sœurs, 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, famille à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès, d'une personne sans lien de parenté inscrite en même temps que vous et assurée au titre du présent contrat.

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

## ANNULATION POUR MOTIFS SPECIFIQUES

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :

- **Les complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>ème</sup> semaine.**
- **Des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels (dommages excédent 2 500 €) et atteignant :
  - > votre résidence principale ou secondaire,
  - > votre exploitation agricole,
  - > vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale,
- **Des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ, ou sur le lieu de séjour.
- **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat,
- **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, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant, ou devant un tribunal en tant que juré d'assises, ou témoin**, pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat,
- **La modification de la date de vos congés par votre employeur.** Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur avant la date d'achat du voyage.
- **Le refus de visa touristique** par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays. La demande de visa devra en outre, avoir été effectuée après des autorités du pays, au moins un mois avant le départ.

## ANNULATION TOUTES CAUSES

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

**Un autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un cas imprévu**, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre forfait. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans le Tableau de Garanties.

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

## DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

## Deux étapes :

**1/** Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **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-indiquée 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 ASSUR TRAVEL, 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 :

L'assuré ou ses ayants droit s'engagent à fournir tous les documents et les renseignements demandés par l'Assureur sur le sinistre, notamment :

- Le document contractuel (facture acquittée) que vous a remis l'organisateur du voyage ou l'organisme de location lors de votre inscription,
- La facture acquittée des frais d'annulation ou de dédit établie par l'organisateur du voyage ou de l'organisme de location,
- Notre questionnaire médical dûment complété par le médecin (même en cas de décès),
- Un certificat médical ou d'hospitalisation précisant nature, gravité et antériorité de la maladie ou de l'accident ainsi que ses conséquences prévisibles, photocopie des ordonnances relatives au traitement suivi, aux médicaments prescrits et aux analyses et autres examens pratiqués. A cet effet, **l'assuré doit libérer son médecin du secret médical vis-à-vis de la compagnie ou prendre toute disposition pour que le médecin traitant de la personne dont la maladie ou l'accident a motivé son annulation, soit libéré du secret médical,**
- Tous décomptes de la sécurité sociale (ou de toute autre assurance) relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement d'indemnités journalières,
- Le certificat post-mortem, en cas d'annulation pour ce motif,
- Un justificatif de lien de parenté, (copie des livrets de famille) lorsque la personne qui motive l'annulation n'est pas l'assuré,
- Tout document officiel établissant la gravité des dommages cause de l'annulation, En cas d'accident grave, il appartient à l'assuré d'en préciser les causes et circonstances, de même que les noms et adresses des responsables et des témoins. L'assuré devra enfin, sous peine de déchéance, sauf opposition justifiée, permettre l'accès au médecin conseil de l'Assureur.



## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

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 troisième expert, les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

Vous devrez communiquer à ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, 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.

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.

### LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

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

- **Tout événement survenu entre la date de réservation de votre forfait et la date de souscription du présent contrat,**
- **Les 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 de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,**
- **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 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,**
- **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 contre-indication du vol aérien,**
- **Un traitement esthétique, une cure,**
- **Le suicide de l'assuré, la tentative de suicide de l'assuré, l'ivresse ou l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits par une autorité médicale compétente,**
- **Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme,**
- **Les annulations ayant pour origine la non présentation d'un des documents indispensables au voyage,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,**
- **Les épidémies, la pollution, les grèves, les cas de force majeure,**
- **La guerre civile ou étrangère, les mouvements populaires, les émeutes, les attentats, tout effet d'une source de radioactivité,**
- **Les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur qu'elle qu'en soit la cause,**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,**
- **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,**
- **Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien,**
- **Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.**

## 2/ BAGAGES

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

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

### QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres, fourrures portés, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...).

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

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique «QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES», nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :**

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



## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

**POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

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

**COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?**

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

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

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

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

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

**QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

La déclaration de sinistre doit parvenir à : ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

L'assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants :

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,
- Le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

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

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

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

Si sciemment, comme justification, vous utilisez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondées à intenter à votre rencontre.

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

Vous devez en aviser ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier 59650 Villeneuve d'Ascq, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.

- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - > soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - > soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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



## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

## 3/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins d'ASSUR TRAVEL ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place (en cas d'hospitalisation, l'indemnisation ne concerne que l'Assuré hospitalisé).

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique «QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES», nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :**

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;
- Des épidémies ;
- La billetterie de transport
- Les interruptions de séjour ayant pour origine un événement connu avant le départ du voyage.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à : **ASSUR TRAVEL**  
Service Gestion Sinistres  
ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier  
59650 Villeneuve d'Ascq

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

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

## 4/ RETARD D'AVION

## OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion ou de train, nous vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4 heures).

- Retard d'avion ou de bateau supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'assuré ;
- Retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors de transports Aller/Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

## LES EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- Au retrait temporaire ou définitif d'un avion, de bateau ou de 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 moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- A la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- A tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères.
- La faute intentionnelle ou dolosive de votre part ;
- Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes ;
- L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti ;
- Les grèves.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Sous peine de déchéance, l'Assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à ASSUR TRAVEL dans les 5 jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance. L'Assuré ou son représentant doit :

- Faire constater le retard d'avion ou de train par la compagnie aérienne, maritime ou ferroviaire sur laquelle l'Assuré voyage,
- Aviser ASSUR TRAVEL par lettre dans les 5 jours ouvrés suivants le retour à son Domicile. Passé ce délai, l'Assureur se réserve le droit d'appliquer la déchéance de garantie. Sur cette déclaration devront figurer : le nom de l'aéroport ou de la gare, le n° de vol ou de train, jour et heure d'arrivée initialement prévus et jour et heure d'arrivée réels.

## 5/ EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- L'absence d'aléa,
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves>(\*exception faite de la garantie annulation cas imprévus, en cas de grève dans l'entreprise du tiers avec qui l'assuré a rendez-vous), mouvements populaires, actes de terrorisme,
- Les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- 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, (exception faite de la garantie Fermeture d'aéroport suite à catastrophes naturelles),
- La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- L'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- Tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,
- Votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- Tout incident survenu 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,
- Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- Tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie (cf liste des pays en rouge, sur le site du ministère des affaires étrangères) ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage,
- Les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.



## Comment se faire prendre en charge ?

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

Dès réception de l'appel, **MUTUAIDE ASSISTANCE**, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention. Pour bénéficier d'une prestation, **MUTUAIDE ASSISTANCE** peut demander au bénéficiaire de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

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

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

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

## GARANTIES / REMBOURSEMENTS

Lorsque **MUTUAIDE ASSISTANCE** a pris en charge votre transport, vous devez lui restituer votre billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

**MUTUAIDE ASSISTANCE** ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations en cas de délai et/ou d'impossibilité à obtenir des documents administratifs tels que visa d'entrée ou 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), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

### N° D'APPEL D'URGENCE

Pour toute demande d'assistance ou de prise en charge de frais médicaux, nous mettons à votre disposition un N° d'appel.



## Conditions de prise en charge des garanties d'assurance

### Quelques conseils

- Le délai maximum autorisé par l'assureur, entre la date du sinistre et la date d'annulation, est de 5 jours.
- N'oubliez pas d'annuler auprès de votre agence de voyage et auprès de l'Assureur, dès la constatation par une autorité médicale compétente, de votre impossibilité de voyager (maladie ou accident) et pour tout autre sinistre, dès la survenance de celui-ci.

- Pour un dossier « sinistre bagage », il faut impérativement un certificat d'irrégularité remis par la compagnie aérienne et un dépôt de plainte en cas de vol.
- En cas de maladie, accident, blessure, l'interruption de séjour ne peut être prise en compte qu'en cas de rapatriement décidé par l'Assisteur.
- Ne sont pas couvertes les maladies ou blessures non stabilisées ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédents l'inscription au voyage.

### A LIRE ABSOLUMENT

Adresser votre dossier « sinistre » à : **Document à retourner à AOC Insurance Broker**  
**60 Rue de Strasbourg - 92400 Courbevoie - FRANCE**  
 Tél. : + 33 (0)1 49 97 80 38 - [contact@aoc-insurancebroker.fr](mailto:contact@aoc-insurancebroker.fr)

### OBLIGATIONS EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE

**Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.**

Sous peine de déchéance, l'assuré ou ses ayants droit sont tenus de donner avis du sinistre simultanément à l'Assureur et à son agent de voyages dans les cinq jours à partir du jour où ils en ont eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.

### N'OUBLIEZ PAS D'ANNULER DES LES PREMIERS SYMPTOMES

Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement, et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

## AOC Insurance Broker et Assur Travel, partenaire de votre mobilité.

Animé par des professionnels de l'assurance, ASSUR-TRAVEL, courtier grossiste adhérent au Syndicat 10, Syndicat National des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance, est spécialisé dans la conception et la gestion de programmes d'assurance liés à la mobilité internationale.

AOC Insurance Broker est un courtier comparateur en assurance santé internationale et assurance voyage en ligne. AOC 100% dédié aux expatriés et voyageurs avec une représentation en Europe et en Asie avec des bureaux partenaires. AOC Insurance Broker assure des expatriés individuels famille ainsi que des entreprises avec ses partenaires assureurs internationaux.

AOC Insurance Broker compare et crée des offres pour ces clients en apportant son savoir-faire à la recherche du meilleur rapport prix, garanties et services.

AOC Insurance Broker, un comparateur en assurance santé internationale & voyageur pour des devis et souscriptions en ligne.

### ASSUR-TRAVEL s'est associée avec les acteurs majeurs de la mobilité internationale :

Mutuaide  
Assistance

#### MUTUAIDE

Filiale à 100% de GROUPAMA SA, des interventions dans plus de 165 pays dans le monde. 45 millions d'assistés potentiels.

#### CONTACTEZ NOTRE SERVICE COMMERCIAL

Pour des renseignements complémentaires :

Devis en ligne - Souscription sécurisée - Etude comparative

SAS LF FINANCE pour **AOC INSURANCE BROKER** - RCS Nanterre 494 738 008  
60 rue de Strasbourg - 92400 Courbevoie - France

Tél Europe : +33 (0) 1 49 97 80 38 - Tél Asia : +852 81 92 63 63

**AOC INSURANCE BROKER** est inscrite sur le registre des intermédiaires en assurances (ORIAS) sous le numéro 08 045 906 conformément à la réglementation sur l'intermédiation et bénéficie d'une garantie financière et d'une assurance en responsabilité civile conformément aux articles L 530-1 et L 530-2 du Code des assurances.



**INSURANCE**  
BROKER

**ASSUR-TRAVEL - Courtier Grossiste en assurances** - N° ORIAS 07030650 - [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

Membre fondateur du Syndicat Planète Courtier – Collège grossiste, Syndicat national des Courtiers Grossistes Souscripteurs en Assurance  
Siège social : ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ - France - Tél: 03 20 34 67 48 - Fax: 03 20 64 29 17  
SAS au capital de 100.000 € - RCS LILLE 451 947 378

Entreprise régie par le Code des assurances sous l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 61 Rue Taitbout 75436 Paris cedex 09  
Souscripteur d'une assurance Responsabilité Civile et Garantie financière QBE N° GFICAP0005186 et N°ICAP0005185

Conformément aux dispositions de l'article L.520-1-II b du code des assurances, Assur-travel exerce comme courtier en assurances.

La liste des compagnies d'assurance avec lesquelles nous travaillons est à votre disposition sur simple demande.

Service réclamation : ASSUR TRAVEL- Service Réclamation - ZONE D'ACTIVITE ACTIBURO - 99 Rue Parmentier - 59650 VILLENEUVE D'ASCQ - Tél: 03 20 34 67 48

Délais de traitement des réclamations : sous 10 jours ouvrables à compter de la réception de la réclamation.

Si notre service réclamation ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez saisir le médiateur de Planète Courtier par courrier simple à :  
Service de la Médiation Planète Courtier 12 - 14 Rond-Point des Champs Elysées 75008 Paris, ou [mediation@planetecourtier.com](mailto:mediation@planetecourtier.com)