

CONDITIONS GÉNÉRALES  
ET SPÉCIALES

---

# ASSURANCE VOYAGE CROISIEUROPE



## SOMMAIRE

|  |           |
|--|-----------|
| <b>TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)</b> ..... | <b>2</b>  |
| <b>GENERALITES</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE</b> .....                        | <b>6</b>  |
| ANNULATION DE VOYAGE .....   | 6         |
| RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER.....                     | 8         |
| DÉPART IMPOSSIBLE.....   | 10        |
| RETOUR IMPOSSIBLE .....  | 11        |
| DEPART / EMBARQUEMENT MANQUE.....                                      | 12        |
| BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS .....                                     | 12        |
| DOMMAGES ACCIDENTELS ET VOL DU MATÉRIEL DE SPORT .....                 | 14        |
| FRAIS D'INTERRUPTION DE CROISIÈRE .....                                | 15        |
| <b>CADRE DU CONTRAT</b> .....  | <b>16</b> |

# CONTRAT N° 9526

---

## ASSURANCE

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

**MENTIONS LEGALES ASSUREVER** : [https://public.assurever.com/Mentions\\_legales.jpg](https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg).

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUEE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMIS LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

**LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REPONDENT AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.**

## IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'organisateur du voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

**ASSUREVER**  
Service Gestion Clients  
TSA 52216  
18039 BOURGES CEDEX  
Tél. : +33 1 73 03 41 01  
Mail : [gestion@assurever.com](mailto:gestion@assurever.com)

## TABLEAU DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

| PRESTATIONS  | MONTANTS TTC maximum / personne  |
|--|--|
| <b>Annulation ou modification de voyage</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Annulation pour motif médical, y compris pour maladie grave en cas d'épidémie</li><li>Annulation tout causes justifiées</li><li>Annulation en cas d'Attentat ou d'Evènement majeur à destination dans les 8 jours précédant la date de départ et dans un rayon de 100 km</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>25 000 € / personne et 65 000 € / événement</li><li>Aucune Franchise pour les croisières ≤ 200 €</li><li>Franchise de 75 € / personne pour les croisières &gt; 200 €</li></ul>   |
| <b>Responsabilité civile vie privée à l'étranger</b> (domiciliés en France continentale ou D.O.M) <ul style="list-style-type: none"><li>Dommages corporels, matériels et immatériels :<ul style="list-style-type: none"><li>Dont dommages matériels et immatériels consécutifs avec une franchise absolue de 150 € par sinistre</li></ul></li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>4 500 000 € maximum / sinistre</li><li>45 000 € TTC / sinistre</li></ul>   |
| <b>Départ impossible</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Frais de transports (trajet aéroport/domicile)</li><li>Frais consécutifs au report du voyage</li><li>Frais d'annulation du voyage (s'il est organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel et limité dans le temps à la durée du séjour et qui ne peut être reporté)</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>100 € maximum / personne</li><li>5 % du montant du voyage / personne avec un maximum de 150 € / personne</li><li>Remboursement du voyage pour compléter en tout ou partie le remboursement du tour opérateur</li></ul> |
| <b>Retour impossible</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue</li><li>Prolongation des garanties assistance, bagages et effets personnels et RC</li></ul>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>10 % du montant du voyage assuré par nuit supplémentaire suivant la première nuit avec un maximum de 10 nuits consécutives</li><li>6 jours maximum</li></ul>   |
| <b>Départ / Embarquement manqué</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Prise en charge d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à la prochaine escale</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>50 % du montant total de votre voyage</li></ul>  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Bagages et effets personnels</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport<br/>↳ <i>Franchise</i></li> <li>Objets précieux</li> <li>Retard de livraison des bagages</li> <li>Frais de reconstitution des documents d'identité</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>3 500 € / personne</li> <li>Aucune franchise</li> <li>50 % du capital garanti</li> <li>300 € / personne</li> <li>300 € / personne</li> </ul> |
| <b>Dommages accidentels et vol du matériel de sport</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport<br/>↳ <i>Franchise</i></li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>1 500 € / personne</li> <li>10 % du montant indemnisé (50 € minimum)</li> </ul>  |
| <b>Frais d'interruption de croisière</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Remboursement des nuitées de votre séjour</li> <li>Remboursement des prestations d'activités de loisirs</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Prorata temporis avec un maximum de 5 000 €</li> <li>Prorata temporis dans la limite de 3 jours et limité à 300 € par personne</li> </ul>    |

| GARANTIES            | DATE D'EFFET  | EXPIRATION DES GARANTIES    |
|----------------------|---|-----------------------------|
| ANNULATION DE VOYAGE | Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance | Le jour du départ en voyage |
| AUTRES GARANTIES     | Le jour du départ en voyage                               | Le dernier jour du voyage   |

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Conditions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie "Annulation de voyage" qui prend effet le jour de la souscription du présent contrat d'assurance et expire dès que la première prestation assurée a débuté.

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

## GENERALITES

### 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales du contrat d'assurance n° 9526 conclu entre MUTUAIDE Assistance, Entreprise régie par le Code des Assurances et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques de MUTUAIDE Assistance et des Assurés définis ci-dessous. Elles déterminent les prestations qui seront garanties et fournies par MUTUAIDE Assistance, aux Assurés du contrat d'assurance n° 9526.

Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### 2. DEFINITIONS

#### Accident grave

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

#### Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

## **Assuré**

Sont considérés comme Assurés les personnes physiques ayant adhéré conjointement à l'achat d'un contrat de voyage, à l'option « ASSURANCE ».

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

## **Assureur / Nous**

- Pour les garanties d'Assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19.
- Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger, l'Assureur est TOKIO MARINE EUROPE SA (TOKIO MARINE HCC) sous le numéro de police 35.806.460. Pour cette garantie, les Assurés doivent être domiciliés en France continentale ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour operateur ou un agence de voyage.

## **Attentat**

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

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

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

## **Catastrophe naturelle**

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

## **Domicile**

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu.

## **Epidémie**

Incidence anormalement élevée d'une maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

## **Étranger**

Le terme Etranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

## **Événement**

Toute situation prévue par les présentes Conditions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

## **Evènement majeur à destination**

Deux causes peuvent, au sens du présent contrat, être susceptibles de constituer un Evènement majeur :

- des événements climatiques majeurs en intensité répondant aux conditions cumulatives suivantes : événements climatiques tels les inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations et chocs mécaniques liés à l'action des vagues, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de Catastrophes naturelles s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Etranger ;
- des événements politiques majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un Etat soit des conflits armés entre plusieurs Etats ou au sein d'un même Etat entre groupes armés. Sont visés les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères français.

## **France**

Le terme France signifie la France métropolitaine, la Corse et les DROM.

## **Franchise**

Partie du montant des frais restant à votre charge.

## **Maladie grave**

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

### **Pandémie**

Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

### **Quarantaine**

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

### **Résidence secondaire**

Habitation dont vous êtes propriétaire, située dans votre pays de Domicile, autre que votre Domicile et que vous occupez pour vos loisirs et vacances.

### **Sinistre**

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

### **Souscripteur**

ASSUREVER qui souscrit pour le compte de ALSACE CROISIERES - CROISIEUROPE.

### **Usure**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

### **Vétusté**

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

## **3. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?**

Les prestations d'assurance s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de ALSACE CROISIERES - CROISIEUROPE, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par ALSACE CROISIERES - CROISIEUROPE,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

## **4. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

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

## **5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?**

### **→ VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE ?**

Dans les 5 jours dans tous les cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSUREVER, soit par mail, soit par téléphone, soit par courrier :

#### **ASSUREVER**

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 BOURGES Cedex

Tél. : + 33 1 73 03 41 01

Mail : [gestion@assurever.com](mailto:gestion@assurever.com)

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

## **QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ?**

**Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de Domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).**

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la garantie demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

## CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

## FAUSSES DECLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.

## DECHEANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues aux présentes Conditions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux des garanties d'assurance, prévues aux présentes Conditions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à tenter à votre encontre.

## DISPOSITIONS GENERALES D'ASSURANCE

### ANNULATION DE VOYAGE

#### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

#### 2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

**MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint,
- de vos frères, sœurs y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct du bénéficiaire, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles,
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage,
- de la personne chargée, pendant votre voyage :
  - de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
  - de la garde d'une personne handicapée sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

## ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

La garantie vous est acquise :

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans les 8 jours précédant la date de départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT ».

## ANNULATION, POUR L'UN DES ÉVÉNEMENTS MENTIONNÉS CI-DESSUS

- d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (sur le même dossier ou sur des dossiers liés) et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous deviez voyager seul ou à deux. Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « ANNULATION »

**La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

## 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES » sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et prime d'assurance liés au voyage,
- les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou par toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.

*Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie ou une pandémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du remplaçant professionnel.*

## 4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage, avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

## 5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre.

**En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives, nous ne prendrons en charge que les frais d'Annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.**

## LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

## 6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail si vous êtes salarié(e), et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas de tout justificatif.

**Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que nous vous désignerons.**

**À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.**

**De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.**

**Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :**

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par ALSACE CROISIERES - CROISIEUROPE,
- le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou ALSACE CROISIERES - CROISIEUROPE,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

---

## RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

---

### DEFINITIONS SPECIFIQUES

#### **Assurés**

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

#### **Domicile**

Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre-Mer.

#### **Domage corporel**

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

#### **Domage matériel**

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

#### **Domage immatériel consécutif**

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

#### **Fait dommageable**

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

### **Franchise absolue**

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

### **Pollution accidentelle**

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

### **Réclamation**

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

### **Responsabilité civile**

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

### **Sinistre**

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage.

Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

### **Tiers**

Toute personne autre que l'Assuré.

### **Véhicule terrestre à moteur**

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## **OBJET DE LA GARANTIE**

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

## **DEFENSE**

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées à l'article 34, alinéa 1.

## **CE QUE NOUS EXCLUONS**

Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- Les dommages rendus inéluctables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
  - les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
  - les dommages de pollution.

- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

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

## PERIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L.124-5 du Code des assurances).

## MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE - SERVICE ASSURANCE  
TSA 20001 - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX**

---

## DÉPART IMPOSSIBLE

---

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc. et/ou l'entreprise assurée, dans l'organisation matérielle du voyage).

La garantie « DÉPART IMPOSSIBLE » vous couvre, si vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de votre séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.

Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les conditions du contrat principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Conditions Générales.

## 2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

### Frais de transports (trajet aéroport/Domicile) :

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au Tableau des Montants de Garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à votre Domicile après l'annonce officielle de la suppression de votre vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par vous pour emprunter l'un des transports suivants : taxi, bus, RER, métro ou train.

### Frais consécutifs au report du voyage :

Nous vous remboursons, si vous êtes contraint(e) de reporter votre voyage et que l'organisme vendeur de votre voyage vous propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au Tableau des Montants de Garanties.

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier.

Cette garantie vous est accordée à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir : nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations identiques pour un tour opérateur, classe de réservation identique pour une compagnie aérienne.

Dans tous les cas, vous devez justifier la variation entre ces 2 voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

### Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée du séjour, et précisé au moment de la réservation, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :

- participation à un mariage,
- séjour pour assister à un événement exceptionnel (ex. : match de coupe du monde de football, jeux olympiques, concert unique, etc.).

Nous vous remboursons les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du tour opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

Vous devrez justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

---

## RETOUR IMPOSSIBLE

---

### 1. NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet l'indemnisation de vos frais d'hébergement, repas et effets de première nécessité, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, restant à votre charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

### 2. CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre votre impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour à votre date de retour initialement prévue pour une cause ayant les caractéristiques de la force majeure et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- indépendante de votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de votre départ,
- extérieure à vous, notamment, non liée à votre état de santé, telle que la maladie ou blessure de l'Assuré,
- indépendante de la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre voyage de retour (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de vous,
- indépendante de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter le voyage de l'Assuré.

La garantie couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une Catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation aux exclusions générales du présent contrat.

Vous devrez justifier, lors de la déclaration du Sinistre que les conditions ci-dessus sont réunies.

### 3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons les frais réels d'hébergement (frais d'hôtel, repas et effets de première nécessité) dans les limites suivantes :

- du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,
- tant que vous êtes dans l'impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour,

- jusqu'à un maximum de 5 nuits consécutives.

Les montants sont remboursés sur présentation, par vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.

---

## DEPART / EMBARQUEMENT MANQUE

---

Si vous ratez votre embarquement au départ de votre croisière, pour une cause indépendante de votre volonté et justifiée, sauf en cas de changement d'horaire du fait du croisiériste, nous vous remboursons l'achat d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à sa prochaine escale à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

---

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

---

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris dommages résultant de la mouille ou du coulage,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### 2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

**Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé 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.

### 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES » sont exclus :**

- 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,
- 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.),
- le vol commis par le personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de 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 et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- 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, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile),

les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

#### 4. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 48 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire fixée au Tableau des Montants de Garanties, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

**Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

#### 5. VOL DE VOS PIÈCES D'IDENTITÉ

Dans le cadre de votre voyage, dans le cas où vos passeports, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire, vous auraient été volés pendant votre voyage, nous vous remboursons les frais de reconstitution de ces documents, sur présentation des justificatifs, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

#### LIMITATION DE LA GARANTIE

**L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.**

#### 6. 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.

#### 7. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

#### 8. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

**En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.**

**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(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

#### 9. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

**Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).**

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement,
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

### EN CAS DE VOL, DE DESTRUCTION TOTALE OU PARTIELLE DU MATÉRIEL DE SPORT

#### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, les biens (matériels, équipements et vêtements spécifiques) exclusivement destinés à la pratique d'un sport, qui vous appartiennent ou vous sont loués et qui se trouvent hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

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

#### LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que le matériel de sport soit contenu dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction, ayant fait l'objet d'une déclaration auprès des autorités compétentes, est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise que pour les vols survenant dans le véhicule entre 7h00 et 22h00.

#### 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES » sont exclus :

- le vol des biens laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- les destructions de matériel contenu dans le véhicule et son coffre,
- 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.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de 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 et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- 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 dommages résultant de tremblement de terre, éruption volcanique, raz de marée ou autre cataclysme, inondation, à moins que ces événements ne soient déclarés catastrophe naturelle, par les pouvoirs publics (arrêté ministériel pour la France),
- les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant,
- les dommages causés au matériel assuré au cours de sa réparation, son entretien, sa remise à neuf,
- les dommages résultant du vice propre du matériel assuré ou de son usure normale,
- les dommages résultant de votre négligence caractérisée,
- les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de taches,
- les vols commis par les personnes assurées ou par les membres de votre famille (ascendants, descendants, conjoint),
- les dommages dus aux accidents de fumeurs,
- les véhicules terrestres à moteur et leurs accessoires, les caravanes et les remorques,
- les embarcations de plaisance à voile ou à moteur, y compris le jet ski,
- les aéronefs (y compris les deltaplanes, parapentes, planeurs) qu'ils soient homologués ou non,
- les étuis, boîtiers, sacs, sacoches ou housses renfermant le matériel de sports,
- les téléphones portables,
- les lunettes (verres et montures), verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature,
- le matériel informatique.

### 3. 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.

**Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.**

### 4. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

### 5. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte du matériel,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les matériels de sport ont été volés ou détériorés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur, ainsi que le ticket d'enregistrement du bagage.

**En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous. 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(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.**

### 6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE VOL DU MATÉRIEL DE SPORT ?

**Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).**

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé(e), vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - soit pour le délaissement,
  - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

---

## FRAIS D'INTERRUPTION DE CROISIÈRE

---

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au prorata temporis, à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, les frais de séjour, souscrits auprès d'un organisateur de croisière, déjà réglés et non utilisés (transport non compris), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre transport/rapatriement médical organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé (hospitalisation non prévue) ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre séjour.

## 2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur de la croisière.

## 3. REMBOURSEMENT DES ACTIVITÉS DE LOISIRS NON-UTILISÉES EN CAS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

En complément de la garantie « INTERRUPTION DE CROISIÈRE », nous vous remboursons au prorata temporis, les frais d'activités de loisirs liés à la croisière (excursions, activités, etc.) déjà réglés avant votre départ en croisière et non utilisés (transport non compris), dans la limite de 3 jours et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, lorsque vous devez interrompre votre croisière pour l'un des motifs visés au sein de la garantie « INTERRUPTION DE CROISIÈRE ».

L'indemnité est calculée sur la base du prix total par personne du forfait d'activités, justifié par les factures originales.

Ne sont pas pris en compte dans le calcul de l'indemnité, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme auprès duquel vous avez acheté votre forfait d'activités.

## 4. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES » sont exclus :

- les conséquences d'une Épidémie ou d'une pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) ou par toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.

*Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie ou une pandémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du remplaçant professionnel.*

## CADRE DU CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre souscription au contrat et expire le jour de votre départ en voyage.

### 2. RENONCIATION

Exercice du droit de renonciation prévu à l'article L.112-10 du Code des assurances (LOI HAMON) :

Dans le cadre de garanties optionnelles, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 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 ;
- 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 adressé à l'assureur du nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

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

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

### **3. COMMENT SONT EXPERTISES LES DOMMAGES MATERIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE**

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3e.

### **4. DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E)**

Le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

### **5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?**

#### **EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES**

Sont exclus, ainsi que leurs conséquences :

- les guerres civiles ou étrangères, émeutes, grèves, mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prises d'otage, sauf dérogation stipulée dans la garantie ;
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou 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 ;
- la pollution, les catastrophes naturelles ;
- l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool ;
- les conséquences d'une Quarantaine et/ou de mesures restrictives quant à la liberté de circulation décidées par une autorité compétente qui pourraient affecter l'Assuré ou un accompagnant avant ou pendant son voyage ;
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

### **6. SUBROGATION**

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, L'Assureur est subrogé dans les droits et actions des Assurés contre cette compagnie ou cette institution.

### **7. PRESCRIPTION**

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

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

Il est rappelé que :

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
- En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## 8. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assurance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à ASSUREVER en appelant le 01 73 03 41 01 :

- Annulation ou modification
- Départ impossible
- Retour impossible
- Départ / Embarquement manqué
- Bagages
- Dommages et vol du matériel de sport
- Frais d'interruption de croisière

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [reclamation@assurever.com](mailto:reclamation@assurever.com) ou par courrier à :

**ASSUREVER**  
**Service Réclamation**  
**TSA 52216**  
**18039 BOURGES Cedex**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation.

Pour toute réclamation sur votre garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01 55 98 88 17.

Si il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : [reclamations@tmhcc.com](mailto:reclamations@tmhcc.com) ou par courrier à :

**TOKIO MARINE EUROPE SA (TOKIO MARINE HCC)**

**6-8 boulevard Haussmann – CS 40064**

**75441 PARIS Cedex 09**

**Tél : 01 53 29 30 00 – Fax : 01 42 97 43 87**

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

## 9. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE Assistance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

## 10. DONNEES PERSONNELLES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances) ;
- le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur ;
- les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription ;
- les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.  
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.  
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne) ;
- en sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.  
Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation ;
- ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.  
Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.  
Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables. Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste ;

- en sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux ;
- les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services ;
- les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne ;
- l'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126 rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex.

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

## **11. REGLEMENT DES LITIGES**

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile de l'Assuré conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## **12. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

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

## **13. LANGUE UTILISEE**

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

## **14. CONTRAT**

Les garanties d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de l'Assureur, sous le numéro 9526.

La garantie Responsabilité Civile Vie Privée à L'Etranger est souscrite auprès de TOKIO MARINE EUROP SA (TOKIO MARINE HCC).

## ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX

Tél : 01 73 03 41 01

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance

Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle  
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances



Les garanties d'assurance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Mutuaide Assistance, sous le numéro 9526.

## **ASSUREVER assure vos voyages**

ASSUREVER, leader français du courtage dans le domaine du voyage, a toujours privilégié la place du client et l'innovation au cœur de son développement avec une seule ambition : assurer vos voyages en toute sérénité.

ASSUREVER conçoit, gère et distribue des solutions spécialisées d'assurance en voyage, responsabilité civile professionnelle, flotte autocars et automobiles, santé-prévoyance, dommage aux locaux, ainsi que des prestations d'assistance et d'assurance pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

## **ASSUREVER**

### **L'EXPERIENCE :**

ASSUREVER est depuis plus de 30 ans un courtier d'assurances national indépendant, spécialiste de la création, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

### **LA PERFORMANCE :**

En 2019, ASSUREVER a assuré plus de 1,5 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 20 000 cas d'indemnisations.

### **NOS ENGAGEMENTS :**

- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

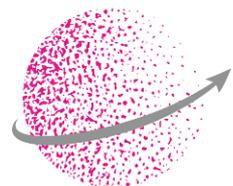
9526 – EU2

VOTRE AGENCE DE VOYAGES



TSA 72218  
18039 BOURGES CEDEX  
Tél : 01 73 03 41 01  
[www.assurever.com](http://www.assurever.com)

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941  
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS  
sous le n°07 028 567 ([www.orias.fr](http://www.orias.fr))  
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9



**ASSUREVER**  
assure vos voyages