

## ARTICLE 1 DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**Nous :**  
MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

**L'assistance aux personnes :**  
L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas d'évènement garanti, lors d'un déplacement garanti.

**Evénements garantis :**  
Maladie, blessure ou décès lors d'un déplacement garanti.

**Déplacements garantis :**  
Les 90 premiers jours de tout déplacement dans le cadre d'un voyage « SALAUN HOLIDAYS ».

**Territorialité :**  
Monde entier sauf pays de domicile pour la garantie « FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION »

**Bénéficiaire :**  
Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », séjournant dans le cadre d'un voyage « SALAUN HOLIDAYS ».

**Domicile :**  
Votre lieu de résidence principal et habituel dans un pays membre de l'Union Européenne, en Suisse, dans les Principautés d'Andorre et de Monaco.

- Par « **Union Européenne** », on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie et îles, Lettonie, Lituanie, Liechtenstein, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.
- Par « **France** », on entend France métropolitaine, Principautés d'Andorre et de Monaco.
- Par « **étranger** », on entend le monde entier à l'exception de votre pays de domicile et des pays exclus
- Par « **moyen courrier** », on entend les voyages à destination des pays de l'Union Européenne et des pays du Maghreb,
- Par « **long courrier** », on entend les voyages à destination des autres pays du monde.

**Proche du bénéficiaire :**  
Un de vos ayants droit ou toute personne physique que vous désignez, domiciliée dans le même pays que vous.

**Membres de la famille :**  
Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants (légitimes, naturels ou adoptés) ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos frères, sœurs, un des beaux-parents, un des petits enfants ou un des grands parents, le tuteur légal beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**Atteinte corporelle grave :**  
Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement. Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un évènement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime. Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

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

**Nous prenons en charge :**  
Nous finançons la prestation.

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

**Exécution des prestations :**  
Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

## ARTICLE 2 DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES

En cas d'évènement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

### 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, ou vous avez été rapatrié dans le cadre de la garantie « Retour anticipé ».

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.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Prolongation de séjour » et « Visite d'un proche ».**

### RAPATRIEMENT DES ENFANTS MINEURS

Nous avons organisé votre rapatriement médical ou le rapatriement de votre corps en cas de décès, ou vous avez été rapatrié dans le cadre de la garantie « Retour anticipé ».

Pour accompagner vos enfants 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.

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

### PROLONGATION DE SEJOUR

Suite à un évènement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée dépassant la date initialement prévue de votre retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement d'une personne sur place au moment de l'évènement, pour rester à votre chevet, à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 7 nuits 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 votre charge.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Visite d'un proche », « Rapatriement des personnes accompagnantes » et « Retour Impossible ».**

### VISITE D'UN PROCHE

Suite à un évènement garanti sur le lieu de votre séjour, vous êtes hospitalisé pour une durée égale ou supérieure à 7 jours consécutifs.

Nous prenons en charge le transport aller/retour d'un proche depuis votre pays de domicile, pour se rendre à votre chevet, ainsi que ses frais d'hébergement à concurrence de **80 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 7 nuits maximum.

**Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties « Rapatriement des personnes accompagnantes » et « Prolongation de séjour ».**

### RETOUR ANTICIPE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison :

- de l'hospitalisation grave et imprévue mettant en jeu le pronostic vital d'un membre de votre famille dans votre pays de domicile,
- du décès d'un membre de votre famille dans votre pays de domicile,
- de la survenance à votre domicile d'un évènement rendant son usage impropre à sa destination (Inondation, incendie, cambriolage, effraction ou tentative d'effraction).

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 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

Nous pouvons organiser et prendre en charge votre retour sur votre lieu de séjour, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe tourisme.

**Le retour devra être effectué dans les 30 jours qui suivent la date du retour anticipé.**

**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 certifié 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.

### FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION (hors de votre pays de domicile)

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 :

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise absolue de **30 € TTC** par dossier,

et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

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 émanant de l'organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous **hors de votre pays de domicile** à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays d'origine.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de :  
 • **30.500 € TTC** maximum par personne pour les voyages « moyen courrier »  
 • **100 000 € TTC** maximum par personne pour les voyages « long courrier »  
 avec une franchise de **30 € TTC** dans tous les cas

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de **160 € 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.**

### EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (uniquement à l'étranger)

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 d'un médecin local, qu'il est impossible de vous rapatrier dans l'immédiat dans votre pays d'origine.
- 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 devez communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de refus de prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants 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 émanant de ces organismes d'assurance, vous ne pourrez en aucun cas vous prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devrez rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par Mutuaide Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par vous.**

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.

### RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays de domicile.

Dans ce cadre, nous prenons en charge.

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement),
- Les frais de cercueil ou frais d'urne nécessaires au transport,
- Le transport aller/retour d'un ayant droit depuis votre pays de domicile, si sa présence est requise par les autorités locales, ainsi que ses frais d'hébergement (hors frais de restauration) à hauteur de **80 € TTC** par nuit, et pendant 2 nuits maximum,

Nous pouvons également organiser et prendre en charge le transport au domicile des membres de votre famille ou d'une personne bénéficiaire vous accompagnant lors de la survenance de l'évènement, s'ils ne peuvent rentrer par le moyen initialement prévu.

Dans ces deux cas notre prise en charge s'effectue 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.

**Tous les autres frais restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

### SECOURS SUR PISTE

Vous êtes victime d'un accident de ski sur pistes ouvertes et balisées.

Nous prenons en charge 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, à hauteur de **5000 € TTC** par personne et par évènement.

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'évènement avant la fin du séjour, de la station même.**

### FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE (en mer et en montagne)

Nous prenons en charge, à hauteur de **2500 € TTC** par personne et par évènement, 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.

**La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.**

### ASSISTANCE DEFENSE (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

- Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de **15 000 € 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 1500 € 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.

**Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine et ne s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.**

### TRANSMISSION DE MESSAGES

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 PAIEMENT (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos moyens de paiement ont été perdus ou volés.

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

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

Sous réserve d'une attestation de vol ou de perte délivrée par les autorités locales, nous pouvons vous consentir une avance de fonds à concurrence de **1.500 € 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.

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

### PAPIERS OFFICIELS (uniquement à l'étranger)

Lors d'un déplacement garanti, vos papiers officiels ont été perdus ou volés.

Sur simple appel vers notre service, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des papiers...) Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques.

Si des doubles ou duplicata de vos papiers officiels peuvent vous être envoyés sur votre lieu de séjour depuis votre pays de domicile, par une personne de votre choix, nous pouvons rembourser les frais d'envoi de ces documents, sur présentation des justificatifs originaux des frais d'envoi et justificatifs de perte ou vol de ces papiers.



## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE 7 jours/7 – 24 h/24

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
8-14, avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

- par téléphone de France : **01.45.16.85.22**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.45.16.85.22**  
(précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international)
- par télécopie : **01.45.16.63.92**
- par e-mail : **assistance@mutuaide.fr**

## POUR NOUS PERMETTRE D'INTERVENIR DANS LES MEILLEURES CONDITIONS, PENSEZ À RASSEMBLER LES INFORMATIONS SUIVANTES QUI VOUS SERONT DEMANDÉES LORS DE VOTRE APPEL :

- Le nom et le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc...),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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

### 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...)

### ETENDUE DE NOS OBLIGATIONS

Les demandes de renseignements pourront nous être formulées 24 H sur 24 et 7 jours sur 7.

Toutefois, nos prestations d'information ne pourront être fournies que du lundi au vendredi de 9 heures à 21 heures et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Nous nous engageons à apporter toute diligence afin de répondre à toute demande qui entre dans le cadre défini dans le présent contrat et dans les limites qu'il détermine.

Nous ne pouvons cependant pas intervenir dans la poursuite des actions ou des démarches que vous entreprendrez à partir des renseignements ou informations que nous vous aurons communiquées.

Les renseignements vous seront communiqués par téléphone, aucune confirmation écrite ne pourra vous être adressée.

Selon les cas, nous pourrions vous orienter vers les organismes professionnels susceptibles de vous répondre.

### RETOUR IMPOSSIBLE

En cas d'évènement imprévu modifiant le déroulement de votre voyage et retardant la date de votre retour, nous prenons en charge vos frais d'hébergement supplémentaires au moment de l'évènement, à concurrence de **80 € TTC** par nuit et par personne, pendant 7 nuits maximum.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à votre charge**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie d'assistance « Prolongation de séjour**

### ARTICLE 3 LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile du bénéficiaire,
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage,

- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les frais de cure thermique, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle),

### ARTICLE 4 LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSISTANCE

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les événements survenus après le 90ème jour du déplacement,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- L'état d'imprégnation alcoolique,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre ou aérien,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa,
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.

- Les frais de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les frais non justifiés par des documents originaux,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,

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

### ARTICLE 5 RÈGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique du bénéficiaire au moment de l'évènement 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.

Lorsqu'un titre de transport est organisé et pris en charge en application des clauses de ce contrat, le bénéficiaire s'engage, soit à nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport qu'il détient, soit à nous rembourser les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de son (ses) titre(s) de transport.

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 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.

### ARTICLE 6 CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord. Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

### ARTICLE 7 CADRE JURIDIQUE

#### Subrogation

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent, contre tout tiers responsable de l'évènement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

#### Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance

#### Indemnité

L'indemnité qui est due est fixée de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Pour cette expertise amiable, chaque partie choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert.

#### Règlement des litiges

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du code des Assurances.

La gestion des prestations est confiée à MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurances. S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé - RCS 383 974 086 Créteil

MUTUAIDE ASSISTANCE est soumise à l'ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel), 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

Mutuaide  
Assistance

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE



CONTRAT  
N°11/4044

**Salaün**  
Holidays