

**NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT ASSISTANCE MULTIRISQUE N°10669**

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

**MUTUAIDE ASSISTANCE**

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- **par téléphone de France : 01.45.16.87.30**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par téléphone de l'étranger : +33.1.45.16.87.30**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par télécopie : 01.45.16.63.92**
- **par e-mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@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 numéro de votre contrat,
- 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.**

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE**

**GBC MONTAGNE**

298, Avenue Maréchal Leclerc

73700 BOURG ST MAURICE

Du Lundi au vendredi 8h30/12h00- 13h30/17h30

- **par téléphone de France : 04.79.07.30.70**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par téléphone de l'étranger : +33.4.79.07.30.70 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par e-mail : [agigliotti@gbc-mountain.com](mailto:agigliotti@gbc-mountain.com)**

**Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :**

- Le numéro de votre contrat,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de votre déclaration.

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

## TABLEAU DE GARANTIES

| GARANTIES D'ASSURANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | PLAFOND                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 / ANNULATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Annulation pour motif médical (A1).</li> <li>✓ Annulation autres causes (licenciement économique, dommages ou vol locaux privés/professionnels, octroi d'un emploi ou d'un stage) (A2)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | (A1) 12 000 € par personne et 30 000 € par événement<br>(A2) 12 000 € par personne et 30 000 € par événement                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>2 / BAGAGES (B)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Objets précieux (B1)</li> <li>✓ Objets acquis pendant le voyage (B2)</li> <li>✓ Franchise en cas de dommages aux bagages (B3)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | (B) 800 €<br>(B1) 50% soit 400 €<br>(B2) 20% soit 600 €<br>(B3) 50 € par valise                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>3 / FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) (C)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | (C) 12 000 € par personne et 30 000 € par événement                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| GARANTIES D'ASSISTANCE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | PLAFOND                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>1 / ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapatriement ou transport sanitaire (A)</li> <li>- Rapatriement des personnes accompagnantes (B)</li> <li>- Rapatriement des enfants de moins de 18 ans (C)</li> <li>- Visite d'un proche (D)</li> <li>- Prolongation de séjour (E)</li> <li>- Poursuite de séjour (F)</li> <li>- Frais médicaux hors du pays de résidence               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Europe et bassin méditerranéen (G1)</li> <li>✓ Reste du monde (G2)</li> <li>✓ Franchise (G3)</li> <li>✓ Soins dentaires (G4)</li> </ul> </li> </ul> | (A) Frais réels<br>(B) Titre de transport retour *<br>(C) Titre de transport A/R *<br>(D) Titre de transport Aller/Retour *+<br>Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 10 nuits<br>(E) Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 4 nuits<br>(F) Titre de transport retour *<br>(G1) 75 000 €<br>(G2) 152 500 €<br>(G3) 30 €<br>(G4) 300 € |

|                                                    |                                                                                       |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| - Envoi de médicaments à l'étranger (H)            | (H) Frais d'envoi                                                                     |
| - Rapatriement de corps                            |                                                                                       |
| ✓ Rapatriement du corps (I1)                       | (I1) Frais réels                                                                      |
| ✓ Frais funéraires nécessaires au transport (I2)   | (I2) 2 500 €                                                                          |
| - Formalités décès (J)                             | (J) Titre de transport Aller / Retour *+<br>Frais d'hôtel 80 € par nuit / Max 2 nuits |
| - Retour anticipé (K)                              | (K) Titre de transport retour *+ Frais de taxi                                        |
| - Chauffeur de remplacement (L)                    | (L) Titre de transport * ou Chauffeur                                                 |
| - Assistance juridique à l'étranger                |                                                                                       |
| ✓ Avance de la caution pénale (M1)                 | (M1) 15 300 €                                                                         |
| ✓ Paiement des honoraires d'avocat (M2)            | (M2) 4 000 €                                                                          |
| - Frais de recherche et de secours (N)             | (N) 15 300 €                                                                          |
| - Transmission de messages urgents (O)             | (O) Frais réels                                                                       |
| - Avance de fonds (uniquement à l'étranger) (P)    | (P) 2 300 €                                                                           |
| <b>2 / ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES</b> |                                                                                       |
| - Aide-ménagère (a)                                | (a) 10 heures                                                                         |

\* en train 1<sup>ère</sup> classe ou avion de ligne classe économique

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION****Nous, l'Assureur**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 15 180 660 € – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

**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.

**Assuré**

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ».

**Bagages**

Les sacs de voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez.

**Blessure**

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente

**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.

**Définition de l'assistance aux personnes**

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

**Déplacement garanti**

Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez acquitté la prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Domicile**

Est considéré comme domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

**Durée des garanties**

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.
- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Etranger**

Tout pays en dehors de votre pays de domicile.

**Europe**

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Iles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

**Evénements garantis en assistance**

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

**Evénements garantis en assurance**

- ✓ Annulation
- ✓ Vol, destruction, perte des bagages, retard de livraison de bagages,
- ✓ Interruption de séjour

**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 Assurés ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Franchise**

Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

**Maladie**

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**Maximum par événement**

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

**Membres de la famille**

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**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.

**Objets précieux**

Perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

**Pays méditerranéens**

Bosnie Herzégovine, Monténégro, Albanie, Turquie, Syrie, Liban, Israël, Palestine, Egypte, Lybie, Tunisie, Algérie, Maroc.

**Sinistre**

Evénement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

**Territorialité**

Monde entier.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D’ASSURANCE****1/ ANNULATION****ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**

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

• **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d’une maladie ou d’un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

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

• **Les complications de grossesse jusqu’à la 28ème semaine.**

- ✓ et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu’au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,
- ✓ si la nature même du voyage est incompatible avec l’état de grossesse, sous réserve que vous n’ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription.

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

**ANNULATION AUTRES CAUSES**

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

• **Dommmages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.

• **Vol dans les locaux privés ou professionnels**, nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu’il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage..

• **Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n’ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n’ayez pas eu connaissance de la date de l’événement au moment de la souscription du contrat.

• **L’obtention d’un emploi salarié ou d’un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu’il ne s’agisse pas d’un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d’une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

• **L’annulation pour un motif garanti** d’une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 2) et assurées au titre du présent contrat. Si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte

des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

### **LE MONTANT DE LA GARANTIE**

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

### **DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?**

#### **Deux étapes**

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT** votre agence de voyages.

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

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

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

**Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

**Vous devrez communiquer à GBC MONTAGNE – Service Assurance, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à GBC MONTAGNE Service Assurance.**

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

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,

- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- ✓ et tout autre document nécessaire.

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

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

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

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

## **5/ BAGAGES**

Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire en cas de :

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

### **QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

Pour les objets précieux, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder le montant indiqué au Tableau de Garanties.

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

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

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

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

### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également 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,
- ♦ Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- ♦ L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- ♦ Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- ♦ Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- ♦ La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- ♦ Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- ♦ Le vol commis dans tout véhicule ne comportant pas un coffre,
- ♦ Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- ♦ Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,

- ♦ L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- ♦ Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, etc),
- ♦ Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- ♦ Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- ♦ Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

#### **POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

Le montant indiqué au Tableau de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

#### **COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?**

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

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

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

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

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

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à GBC MONTAGNE - Service Assurance, dans les cinq jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

La déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- ✓ le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;

- ✓ le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.
- ✓ La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport,
- ✓ La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée,
- ✓ L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés,

**En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

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

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

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

Vous devez en aviser GBC MONTAGNE - SERVICE ASSURANCE, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - ✓ soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - ✓ soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

#### **6/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR**

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

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

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

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Voyage de Compensation ».**

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- ◆ Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- ◆ Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),
- ◆ Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de MUTUAIDE – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport,
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence,
- L'attestation ou le justificatif de l'Assisteuse confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif,
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

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

#### **LES EXCLUSIONS DE GARANTIE**

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

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

**Seuil d'intervention :** Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre voyage soit supérieur au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

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

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de GBC MONTAGNE – Service Assurance dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, vous devrez vous fournir :

- La facture de l'organisateur ou du bulletin de réservation initial,
- La photocopie de la lettre recommandée ou la facture établie par l'organisateur du voyage notifiant la révision du prix du voyage,
- La facture modifiée acquittée.

En complément pour la hausse des devises :

- le taux de devise utilisé (pour la tarification du voyage ainsi que la date d'élaboration de ce dernier),
- le taux de devise utilisé pour le calcul du réajustement ainsi que la date du réajustement,
- la part impactée par la hausse des devises (en pourcentage et en euros).

### **ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

Vous êtes malade, blessé, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous intervenons dans les conditions suivantes :

#### **RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :**

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.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour arrêter la date du rapatriement, le choix du moyen de transport ou du lieu d'hospitalisation.

La décision de rapatriement est prise par notre médecin conseil, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

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

**RAPATRIEMENT DES PERSONNES ACCOMPAGNANTES**

Vous êtes rapatrié médicalement, ou vous décédez lors d'un déplacement garanti.

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 bénéficiaires ou d'une personne assurée vous accompagnant lors de la survenance de l'événement, en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique.

**RAPATRIEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS**

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 18 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille.

**VISITE D'UN PROCHE**

Vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre équipe médicale, avant votre rapatriement médical, pour une durée supérieure à 5 jours. Nous organisons et prenons en charge le transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, d'un membre de votre famille résidant dans le même pays que vous, ainsi que ses frais de séjour (chambre, petit-déjeuner) pour qu'il vienne à votre chevet.

Notre prise en charge pour son hébergement se fait à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.  
Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Rapatriement de personnes accompagnantes ».**

**PROLONGATION DE SEJOUR**

Vous êtes hospitalisé lors d'un déplacement garanti et nos médecins jugent que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour.

Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré pour rester à votre chevet, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Seules les exigences d'ordre médical sont prises en considération pour accorder cette garantie.

**Les frais de restauration ou autres dépenses restent dans tous les cas à la charge de cette personne.  
Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Visite d'un proche ».**

**POURSUITE DE SEJOUR**

Vous n'êtes plus hospitalisé et les médecins locaux préconisent la poursuite de votre voyage, nous organisons et prenons en charge, sur validation de notre médecin conseil, les frais de transports supplémentaires par avion de ligne classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe pour la poursuite du circuit.

**En aucun cas, le coût de la poursuite de séjour ne pourra excéder le coût d'un rapatriement au domicile.**

**FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)**

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 dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de domicile. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

**Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.**

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).

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

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

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

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

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

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

### **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes privé de médicaments indispensables à votre santé, à la suite d'une perte ou d'un vol. Nous prenons en charge la recherche et l'acheminement de ces médicaments, dans le cas où ces médicaments ou leurs équivalents conseillés par les médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE seraient introuvables sur place (sous réserve d'obtenir de votre part les coordonnées de votre médecin traitant).

Nous prenons en charge l'expédition des médicaments par les moyens les plus rapides, sous réserve des contraintes légales locales et françaises.

**Les frais de douane ainsi que le coût d'achat des médicaments restent à votre charge.**

### **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 résidence.

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) à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

### **FORMALITES DECES**

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un proche du défunt s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller/retour en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique, ainsi que des frais de séjour (chambre et petit-déjeuner) engagés pour le compte de cette personne à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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

**RETOUR ANTICIPE**

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement, sur la base d'un billet en train 1<sup>ère</sup> classe ou en avion de ligne classe économique.

Nous intervenons en cas de :

- hospitalisation d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile ou de votre remplaçant professionnel.
- décès d'un membre de votre famille, d'une personne chargée de la garde de votre enfant mineur et/ou handicapé resté au domicile, de votre remplaçant professionnel,
- sinistre grave affectant votre résidence principale dans votre pays de résidence.

**CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1<sup>ère</sup> classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-ROM, COM et collectivités sui generis), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.**

**ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, 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 du montant indiqué au Tableau des Garanties.

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 pouvons vous rembourser, à hauteur du montant indiqué au Tableau des Garanties, 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 s'exerce pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur.**

**FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS**

Nous prenons en charge, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, les frais de recherche et de secours en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril. Seul les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

**TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS**

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.

**AVANCE DE FONDS (uniquement à l'étranger)**

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vos moyens de paiement ou vos papiers officiels (passeports, carte nationale d'identité...) 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 du montant indiqué au Tableau des Garanties, contre une reconnaissance de dette 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.**

#### **ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRES AUX PERSONNES**

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

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

#### **AIDE MENAGERE**

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

#### **ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES ET DE L'ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES**

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- ◆ Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- ◆ Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de domicile,
- ◆ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ◆ Toute mutilation volontaire de l'Assuré,
- ◆ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son voyage,
- ◆ Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36<sup>ème</sup> semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- ◆ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ◆ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ en voyage,
- ◆ Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- ◆ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- ◆ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.
- ◆ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- ◆ Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- ◆ Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- ◆ Les hospitalisations prévues.

## ARTICLE 6 - LES EXCLUSIONS GENERALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ♦ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ♦ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ♦ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ♦ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ♦ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ♦ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ♦ Les frais de douane,
- ♦ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ♦ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ♦ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ♦ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ♦ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ♦ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- ♦ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ♦ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ♦ L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ♦ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ♦ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ♦ Le suicide et la tentative de suicide,
- ♦ Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles,
- ♦ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ♦ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

**ARTICLE 7 – REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

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

Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, MUTUAIDE ASSISTANCE peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

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

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

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

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

**ARTICLE 8 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT**

Les remboursements à l'Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

**ARTICLE 9 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS****1/ ASSISTANCE**

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'assistance, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.87.30

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

**MUTUAIDE****SERVICE QUALITE CLIENTS****126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand 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 / ASSURANCE - GESTION DELEGUEE COURTIER**

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, vous pouvez vous adresser à GBC MONTAGNE en appelant le 04.79.07.30.70

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

**GBC MONTAGNE****298, Avenue Maréchal Leclerc****73700 BOURG ST MAURICE**

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.

**ARTICLE 10 – COLLECTE DE DONNEES**

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).

#### ARTICLE 11 – SUBROGATION

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

#### ARTICLE 12 – 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 fausse 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).

#### ARTICLE 13 – 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 du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

#### ARTICLE 14 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse 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 L 113.8 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 du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.

#### ARTICLE 15 – 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 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

# Assurance Voyage

## Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : **Mutuaide Assistance**, Agrément N°4021137 - Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

Mutuaide

Produit : **MULTIRISQUE COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX**

Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

### De quel type d'assurance s'agit-il ?

MULTIRISQUE COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX est un contrat d'assurance dont l'objet est de couvrir l'Assuré à l'occasion et au cours de son voyage.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### ✓ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

Jusqu'à 12 000 € par personne et 30 000 € par évènement

##### ✓ ANNULATION AUTRES CAUSES

Annulation pour licenciement économique, dommages ou vol locaux privés/professionnels, octroi d'un emploi ou d'un stage  
Jusqu'à 12 000 € par personne et 30 000 € par évènement

##### ✓ BAGAGES

Jusqu'à 800€

##### ✓ INTERRUPTION DE SEJOUR

Jusqu'à 12 000 € par personne et 30 000 € par évènement

##### ✓ ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Rapatriement médical  
Rapatriement des personnes accompagnantes  
Visite d'un proche  
Prolongation de séjour jusqu'à 80 € par nuit, maximum 4 nuits  
Frais médicaux à l'Etranger jusqu'à 75 000 € en Europe et Pays Méditerranéens, et jusqu'à 152 500 € dans le reste du monde  
Envoi de médicaments à l'étranger  
Rapatriement de corps  
Retour anticipé  
Chauffeur de remplacement  
Avance de la caution pénale à l'étranger jusqu'à 15 300 €  
Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger jusqu'à 4000 €  
Frais de recherche et de secours jusqu'à 15 300 € par personne et par évènement  
Avance de fonds en cas de vol, perte et destruction des moyens de paiement jusqu'à 2 300 €

##### ✓ ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES

Aide-ménagère jusqu'à 10 heures



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les conséquences de la défaillance de l'organisateur du voyage,
- ✗ Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, grèves, les mouvements populaires, acte de terrorisme, prise d'otage,
- ✗ Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- ✗ Les effets de la pollution et catastrophes naturelles ainsi que leurs conséquences,
- ✗ Les frais médicaux dans le pays de domicile.



#### Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions du contrat sont :

- ! Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ! Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, délit ou à une rixe, sauf cas de légitime défense,
- ! Les conséquences de l'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement, l'état d'imprégnation alcoolique,
- ! Tout acte intentionnel de l'Assuré pouvant entraîner la garantie du contrat,
- ! Les épidémies et pandémies, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- ! Les maladies préexistantes à la date d'effet du contrat, c'est à dire toute affection dont le Souscripteur ou l'Assuré a connaissance à la date d'entrée en vigueur des garanties,
- ! Tout contrôle ou examen périodique et contrôles périodiques contraceptifs,
- ! Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant.



## Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**D'une manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).**



## Quelles sont mes obligations ?

### - A la souscription du contrat

L'Assuré est tenu de régler la cotisation.

L'Assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment dans le formulaire de déclaration lui permettant d'apprécier les risques pris en charge.

### - En cas de sinistre

- Au titre des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où il a connaissance du sinistre.

- Au titre des prestations d'assistance, l'Assuré doit contacter le plateau d'assistance et obtenir son accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par GBC MONTAGNE.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

### Début de la couverture

Les garanties « Annulation pour motif médical » et « Annulation autres causes », prennent effet le jour de la souscription du présent contrat.

Toutes les autres garanties prennent effet le jour du départ en voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

### Droit de renonciation

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

### Fin de la couverture

Les garanties « Annulation pour motif médical » et « Annulation cas imprévus » expirent le jour du départ en voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

Toutes les autres garanties expirent le dernier jour du voyage (lieu de dispersion du groupe), avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du contrat n'est pas autorisée.

**INFORMATION NOTICE FOR THE COMPREHENSIVE ASSISTANCE POLICY NO. 10669**

**HOW TO CONTACT OUR ASSISTANCE DEPARTMENT**

**MUTUAIDE ASSISTANCE**

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX  
7 days a week – 24 hours a day

- **by telephone from France: 01.45.16.87.30**  
*(Non-premium rate call, cost depending on operator, call likely to be recorded)*
- **by telephone from abroad: +33.1.45.16.87.30**  
*(Non-premium rate call, cost depending on operator, call likely to be recorded)*
- **by fax: 01.45.16.63.92**
- **by email: [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)**

**So that we can assist you in the best possible conditions, remember to gather the following information before you place your call:**

- Your policy number,
- Your last name and first name,
- Your home address,
- The country, city or locality you are in at the time of the call,
- Specify the exact address (number, street, hotel if applicable, etc.),
- The telephone number where we can reach you,
- The nature of your problem.

**During the first call, you will be provided with an assistance case number. Always mention this case number in all subsequent relations with our Assistance Department.**

**HOW TO CONTACT OUR INSURANCE DEPARTMENT**

**GBC MONTAGNE**

298, Avenue Maréchal Leclerc  
73700 BOURG ST MAURICE  
Monday to Friday from 08:30 to 12:00 / 13:30 to 17:30

- **by telephone from France: 04.79.07.30.70**  
*(Non-premium rate call, cost depending on operator, call likely to be recorded)*
- **by telephone from abroad: +33.4.79.07.30.70 preceded by the local code for international calls**  
*(Non-premium rate call, cost depending on operator, call likely to be recorded)*
- **by e-mail : [agigliotti@gbc-mountain.com](mailto:agigliotti@gbc-mountain.com)**

**Remember to gather the following information that will be requested during your call:**

- Your policy number,
- Your last name and first name,
- Your home address,
- The telephone number where we can reach you,
- The reason for your declaration.

**During the first call, you will be provided with an assistance case number. Always mention this case number in all subsequent relations with our Insurance Department.**

# TABLE OF COVER

| INSURANCE COVER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | UPPER LIMIT                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1 / CANCELLATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Cancellation for medical reasons (A1)</b></li> <li>✓ <b>Cancellation for other causes (dismissal on economic grounds, damage to or theft from private/professional premises, granting of a job or an internship) (A2)</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>(A1) €12 000 per person and €30,000 per event</p> <p>(A2) €12,000 per person and €30,000 per event</p>                                                                                                                                                                                                             |
| <b>2 / LUGGAGE (B)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Precious objects (B1)</b></li> <li>✓ <b>Items acquired during the trip (B2)</b></li> <li>✓ <b>Deductible in case of damage to luggage (B3)</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>(B) €800</p> <p>(B1) 50%, i.e. €400</p> <p>(B2) 20%, i.e. €600</p> <p>(B3) €50 per suitcase</p>                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>3 / INTERRUPTION OF STAY COSTS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Reimbursement of unused ground services on a pro rata basis (excluding transport) (C)</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>(B) €12,000 per person and €30,000 per event</p>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ASSISTANCE COVER                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | UPPER LIMIT                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>1 / REPATRIATION ASSISTANCE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Repatriation or medical transport (A)</b></li> <li>- <b>Repatriation of accompanying persons (B)</b></li> <li>- <b>Repatriation of children under the age of 18 (C)</b></li> <li>- <b>Visit of a relative (D)</b></li> <li>- <b>Extension of stay (E)</b></li> <li>- <b>Continuation of stay (F)</b></li> <li>- <b>Medical expenses outside the country of residence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Europe and Mediterranean countries (G1)</li> <li>✓ Rest of the world (G2)</li> <li>✓ Deductible (G3)</li> <li>✓ Dental care (G4)</li> </ul> </li> </ul> | <p>(A) Actual costs</p> <p>(B) Return ticket *</p> <p>(C) Two-way ticket *</p> <p>(D) Round-trip ticket *+<br/>Hotel costs €80 per night / Max 10 nights</p> <p>(E) Hotel costs €80 per night / Max 4 nights</p> <p>(F) Return ticket *</p> <p>(G1) €75,000</p> <p>(G2) €152,500</p> <p>(G3) €30</p> <p>(G4) €300</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Shipment of medicines abroad</b> (H)</li> <li>- <b>Repatriation of body</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Repatriation of body (I1)</li> <li>✓ Funeral expenses necessary for transport (I2)</li> </ul> </li> <li>- <b>Death formalities</b> (J)</li> <li>- <b>Early return</b> (K)</li> <li>- <b>Replacement driver</b> (L)</li> <li>- <b>Legal assistance abroad</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Advance payment of bail (M1)</li> <li>✓ Payment of lawyers' fees (M2)</li> </ul> </li> <li>- <b>Search and rescue costs</b> (N)</li> <li>- <b>Transmission of urgent messages</b> (O)</li> <li>- <b>Advance of funds (only abroad)</b> (P)</li> </ul> | <p>(H) Shipping costs</p> <p>(I1) Actual costs<br/>(I2) €2,500</p> <p>(J) Round-trip ticket * +<br/>Hotel expenses €80 per night / Max 2 nights</p> <p>(K) Return transport ticket * + taxi costs</p> <p>(L) Transport ticket * or Driver</p> <p>(M1) €15,300<br/>(M2) €4,000</p> <p>(N) €15,300</p> <p>(O) Actual costs</p> <p>(P) €2,300</p> |
| <b>2 / ADDITIONAL PERSONAL ASSISTANCE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Home help</b> (a)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>(a) 10 hours</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

\* first class train or economy class air travel

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS AND SCOPE****We, the Insurer**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. Public limited company (*société anonyme*) with share capital of €15,180,660 – Company governed by the French Insurance Code – Subject to the supervision of the Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – Bobigny Trade and Companies Register no. 383 974 086 – VAT No. FR 31 383 974 086.

**Attack**

Any act of violence, constituting a criminal or illegal attack on persons and/or property in the country in which you are staying, with the aim of seriously disturbing public order through intimidation and terror and which is the subject of media coverage.

This “attack” must be recorded by the French Ministry of Foreign Affairs or the Ministry of the Interior.

If several attacks take place on the same day, in the same country, and if the authorities consider it one and the same coordinated action, this event will be considered one and the same event.

**Insured**

Natural person or group duly insured under this policy and hereinafter referred to as “you”.

**Luggage**

Travel bags, suitcases, trunks and their contents, excluding the clothing items you wear.

**Injury**

Sudden alteration of health resulting from the sudden action of an external cause which is unintentional on the part of the victim as determined by a competent medical authority

**Natural disaster**

Abnormal intensity of a natural agent not resulting from human intervention. A phenomenon, such as an earthquake, volcanic eruption, tidal wave, flood or natural cataclysm, caused by the abnormal intensity of a natural agent, and recognised as such by the public authorities.

**Definition of personal assistance**

Personal assistance includes all benefits provided in the event of illness, injury or death of the covered persons during a covered trip.

**Covered trip**

Stay for which you are insured and have paid the corresponding premium, with a maximum duration of 90 consecutive days.

**Home**

The home is considered to be the principal and usual place of residence in France, in the French overseas departments and territories (DOM-ROM COM) and sui generis local authorities or in Europe. In the event of a dispute, the tax domicile constitutes the domicile.

**Duration of cover**

- The “Cancellation” cover takes effect on the day you take out the insurance policy and expires on the day of your departure for the trip.
- The validity period of the other cover corresponds to the dates of the stay indicated on the invoice issued by the tour operator, with a maximum period of 90 consecutive days.

### **Abroad**

Any country outside your home country.

### **Europe**

Europe means the following countries: Andorra, Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Germany, Gibraltar, Hungary, Greece, Ireland, Italy and Islands, Liechtenstein, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Metropolitan France, Principality of Monaco, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, San Marino, Spain, Sweden, Switzerland, and the United Kingdom.

### **Events covered for assistance**

Illness, injury or death during a covered trip.

### **Events covered for assurance**

- ✓ Cancellation
- ✓ Theft, destruction, loss of Luggage, late delivery of Luggage
- ✓ Interruption of stay

### **Performance of services**

The services covered by this agreement may only be triggered with the prior agreement of MUTUAIDE ASSISTANCE. Consequently, no expenditure incurred under the Insured Parties' authority may be reimbursed by MUTUAIDE ASSISTANCE..

### **Deductible**

Share of the loss for which the Insured is responsible under the policy in the event of compensation following a loss. The deductible may be expressed in amount, percentage, day, hour or kilometre.

### **Illness**

Sudden and unpredictable alteration of health certified by a competent medical authority.

### **Maximum per event**

In the event that the cover applies to several Insured Parties who are victims of the same event and insured under the same special conditions, the insurer's cover is in any event limited to the maximum amount provided for under this cover regardless of the number of victims. As a result, compensation is reduced and paid in proportion to the number of victims.

### **Family Members**

Your legal or *de facto* spouse or any person linked to you by a Civil Union, your ascendants or descendants or those of your spouse, your father-in-law, mother-in-law, brothers, sisters, including the children of the spouse or cohabiting partner of one of your direct ascendants, brothers-in-law, sisters-in-law, sons-in-law, daughters-in-law, or those of your spouse. They must be domiciled in the same country as you unless contractually stipulated otherwise.

### **We organise**

We take the necessary steps to give you access to the service.

### **We take care of**

We finance the service.

### **Invalidity**

Any fraud, falsification, false statements or false testimony likely to invoke the cover provided for in the agreement shall nullify our commitments and result in forfeiture of the rights provided for in the said agreement.

**Precious objects**

Pearls, jewellery, watches, fur worn, as well as any device for reproducing sound and/or image and their accessories, hunting rifles, fishing equipment, laptop computers.

**Mediterranean countries**

Bosnia Herzegovina, Montenegro, Albania, Turkey, Syria, Lebanon, Israel, Palestine, Egypt, Libya, Tunisia, Algeria, Morocco.

**Loss**

Random event likely to trigger the cover under this policy.

**Territoriality**

Entire world.

**ARTICLE 2 – DESCRIPTION OF INSURANCE COVER****1/ CANCELLATION****CANCELLATION FOR MEDICAL REASONS**

Cover applies to you for the reasons and circumstances listed below, to the exclusion of all others, within the limit indicated in the Table of Cover:

• **Serious illness, serious bodily injury or death, including the consequences, after-effects, complications or worsening of an illness or accident, recorded before you booked your trip of:**

- you, your legal or *de facto* spouse, ascendants or descendants (any degree), your guardian or any person ordinarily living under your roof,
- your brothers, sisters, including the children of the spouse or common-law partner of one of your direct ascendants, brothers-in-law, sisters-in-law, sons-in-law, daughters-in-law, fathers-in-law, mothers-in-law,
- your professional replacement appointed at the time of subscription,
- the person designated at the time of taking out this policy, responsible during your trip for keeping or accompanying your minor children on holiday, or the disabled person living under your roof, provided that there is hospitalisation of more than 48 hours or death.

• **Pregnancy complications up to the 28th week.**

- ✓ and which result in the absolute cessation of any professional or other activity and provided that at the time of departure you are not more than 6 months pregnant or,
- ✓ if the very nature of the trip is incompatible with the pregnancy, provided that you are not aware of your condition at the time of registration.

**It is your responsibility to establish the reality of the situation entitling you to our services, so we reserve the right to refuse your request, on the advice of our doctors, if the information provided does not prove the materiality of the facts.**

**CANCELLATION FOR OTHER CAUSES**

Cover applies to you for the reasons and circumstances listed below, to the exclusion of all others, within the limit indicated in the Table of Cover:

• **Serious property damage** requiring your presence on the scheduled day of departure to take the necessary precautionary measures, following a fire, water damage or natural elements and affecting more than 50% of your private or professional premises.

• **Theft from private or business premises**, requiring your presence on the day of departure, provided that it occurred within 48 hours prior to the departure on the trip.

• **Your dismissal for economic reasons** or that of your legal or *de facto* spouse, provided that the procedure has not been initiated on the day this Policy was taken out and/or that you were not aware of the date of the event at the time the Policy was taken out.

• **Obtaining a salaried job or a paid internship**, taking effect before or during the dates scheduled for your trip, while you were registered with Pôle Emploi, provided that this is not a case of extension, renewal or modification of the type of contract or an assignment provided by a temporary employment agency.

• **Cancellation for a covered reason** by one or more persons registered at the same time as you (Maximum 2) and insured under this policy. If you wish to make the trip alone, additional costs are taken into account, without our reimbursement exceeding the amount due in the event of cancellation on the date of the event.

### **AMOUNT OF THE COVER**

The compensation paid pursuant to this Policy may not under any circumstances exceed the price of the trip declared at the time of taking out this Policy and within the limits provided for in the Table of Cover.

We will reimburse you for the amount of cancellation fees charged according to the conditions of the cancellation scale listed in the general terms and conditions of the travel agency.

Administrative fees of less than €50, tip, visa fees and the premium paid in return for taking out this policy are not reimbursable.

### **HOW LONG DO YOU HAVE TO REPORT A CLAIM?**

#### **Two steps**

1/ Upon the first manifestation of the illness or upon becoming aware of the event giving rise to the cover, you must notify **your travel agency IMMEDIATELY**.

**If you cancel the trip at a later date with your travel agency, we will only reimburse you for the cancellation costs from the date of the contraindication confirmed by a competent authority, in accordance with the cancellation scale set out in the travel agency's special terms and conditions of sale.**

2/ You must report the loss to GBC MONTAGNE – Insurance Department, within five working days of the event giving rise to the cover.

### **WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A CLAIM?**

**Your written claim must be accompanied by:**

- in the event of illness or accident, a medical certificate and/or hospital administrative bulletin specifying the origin, nature, severity and foreseeable consequences of the illness or accident,
- in the event of death, a certificate and the civil status sheet,
- in other cases, any acknowledgment justifying the reason for your cancellation.

**You must provide GBC MONTAGNE – Insurance Department with the medical documents and information required to examine your file, using the pre-printed “Medical Department” envelope, which we will send you upon receipt of the claim form, as well as the medical questionnaire to be completed by your doctor.**

**If you do not have these documents or information, you must obtain them from your doctor and send them in the pre-printed envelope referred to above to GBC MONTAGNE – Insurance Department.**

**You must also send any information or documents requested to justify the reason for your cancellation, and in particular:**

- ✓ all photocopies of prescriptions prescribing medicines, analyses or examinations as well as all documents justifying their issuance or execution, and in particular the sickness sheets containing, for the prescribed medicines, a copy of the corresponding labels,
- ✓ statements from Social Security or any other similar body, relating to the reimbursement of treatment costs and the payment of daily allowances,
- ✓ the original of the paid invoice for the debit you are required to pay to the travel agency or which the latter retains,
- ✓ the number of your insurance policy,
- ✓ the registration form issued by the travel agency,
- ✓ in the event of an accident, you must specify the causes and circumstances and provide us with the names and addresses of those responsible, as well as, where applicable, witnesses,
- ✓ and any other necessary documents.

In addition, it is expressly agreed that you accept in advance the principle of an inspection by our medical advisor. Therefore, if you object to this without legitimate reason, you will lose your rights to coverage.

#### **WHAT WE EXCLUDE**

The Cancellation cover does not cover the impossibility of leaving due to the material organisation, accommodation conditions or security conditions of the destination.

In addition to the exclusions common to all coverage, the following are also excluded:

- ◆ An event, illness or accident that has been the subject of an initial observation, relapse, worsening or hospitalisation between the date of purchase of the stay and the date of taking out the insurance policy,
- ◆ Any circumstance that is simply detrimental to enjoyment,
- ◆ Pregnancy including its complications beyond the 28th week and in all cases, the voluntary termination of pregnancy, childbirth, in vitro fertilisation and their consequences,
- ◆ Failure to vaccinate,
- ◆ Failure of any kind, including financial, of the carrier making it impossible to perform its contractual obligations,
- ◆ Lack of or excess snow,
- ◆ Any medical event whose diagnosis, symptoms or cause are of a psychological or psychiatric nature, and which has not resulted in hospitalisation for more than 3 consecutive days subsequent to taking out this Policy,
- ◆ Pollution, the local health situation, natural disasters covered by the procedure referred to in Law No. 82.600 of 13 July 1982 as well as their consequences, weather or climatic events,
- ◆ The consequences of criminal proceedings to which you are subject,
- ◆ Any other event occurring between the date of taking out the insurance policy and the departure date of your trip,
- ◆ Any event occurring between the date on which the trip was arranged and the date on which the insurance policy was taken out.
- ◆ The absence of a hazard,
- ◆ An intentional and/or reprehensible act by law, the consequences of alcohol conditions and the consumption of drugs, any narcotic substance mentioned in the French Public Health Code, medicines and treatments not prescribed by a doctor,
- ◆ Simply because the geographical destination of the trip is not recommended by the French Ministry of Foreign Affairs,
- ◆ Your negligent act,
- ◆ Any event for which the travel agency may be responsible pursuant to the Tourism Code in force,
- ◆ Non-presentation, for any reason whatsoever, of documents essential for the stay, such as passport, identity card, visa, travel documents, vaccination booklet except in the event of theft, within 48 hours prior to departure, of the passport or identity card.

#### **5/ LUGGAGE**

We cover, up to the amount specified in the Table of Cover, your Luggage, objects and personal belongings, carried with you or purchased during your trip, outside your primary or secondary place of residence in the event of:

- theft,
- total or partial destruction,
- loss during transport by a transport company.

### **WHAT ARE THE LIMITS OF OUR COVER?**

For precious objects, the reimbursement value may not under any circumstances exceed the amount indicated in the Table of Cover.

In addition, the objects listed above are only covered against theft characterised and duly declared as such to a competent authority (police, gendarmerie, transport company, purser, etc.).

- Theft of jewellery is covered ONLY when it is placed in a safety deposit box or when you are wearing it.
- Theft of all sound and/or image reproduction equipment and accessories is covered ONLY when they are placed in a safety deposit box or carried by you.

If you use a private car, the risk of theft is covered as long as your Luggage and personal effects are locked in the boot of the vehicle and out of sight. Only theft by forced entry is covered.

If the vehicle is parked on the public highway, cover only applies between 7 a.m. and 10 p.m.

### **WHAT WE EXCLUDE**

In addition to the exclusions common to all coverage, the following are also excluded:

- ◆ Theft of Luggage, personal effects and objects left unattended in a public place or stored in premises shared by several people,
- ◆ Theft of any sound and/or image reproduction equipment and their accessories if they have not been placed in a locked safety deposit box, while they are not being carried, which means that such equipment is not covered when it is entrusted to a transport company of any kind (air, sea, rail, road, etc.),
- ◆ Forgotten, lost (except by a transport company) or exchanged items,
- ◆ Theft without forced entry duly recorded and reported by an authority (police, gendarmerie, transport company, purser, etc.),
- ◆ Accidental damage due to the leaking of liquids, greasy, colouring or corrosive substances contained in your Luggage,
- ◆ Confiscation of property by the Authorities (customs, police),
- ◆ Damage caused by moths and/or rodents as well as burns from cigarettes or a non-incandescent heat source,
- ◆ Theft from any vehicle without a boot,
- ◆ Collections, samples from sales representatives,
- ◆ Theft of or forgotten, lost or damaged cash, documents, books, tickets and credit cards,
- ◆ Forgotten, lost or damaged official documents: passport, identity card, residence permit, vehicle registration document and driving licence,
- ◆ Theft of jewellery if it has not been placed in a locked safety deposit box when it is not being worn, which means that jewellery is not covered when it is entrusted to a transport company of any kind (air, sea, rail, road, etc.),
- ◆ Breakage of fragile objects such as porcelain, glass, ivory, pottery and marble,
- ◆ Indirect damage such as depreciation and loss of use,
- ◆ The objects designated below: any prosthesis, apparatus of any kind, trailers, securities, paintings, glasses, contact lenses, keys of any kind, documents recorded on tapes or films as well as professional equipment, mobiles, musical instruments, food products, lighters, pens, cigarettes, alcohol, works of art, beauty products and photo films.

### **WHAT AMOUNT DO WE PAY?**

The amount indicated in the Table of Cover constitutes the maximum reimbursement for all claims occurring during the cover period.

#### **HOW IS YOUR INDEMNITY CALCULATED?**

In the event of total or partial destruction, or in the event of loss during transport by a transport company, you will be compensated on the basis of proof and on the basis of the replacement value by equivalent objects of the same nature, less depreciation.

During the first year from the date of purchase, the refunded amount will be equal to the purchase value of the Luggage or the Valuable. The following year, the refunded amount will be calculated up to 75% of the purchase price. In subsequent years the value will be reduced by an additional 10%.

In the event of theft, you will be compensated on presentation of proof and on the basis of the replacement value by equivalent objects of the same nature.

**Under no circumstances shall the proportional capital rule provided for in Article L.121-5 of the French Insurance Code be applied.**

**Our reimbursement will be made less any reimbursement obtained from the transport company and the deductible.**

#### **WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A LOSS?**

The claim must reach GBC MONTAGNE - Insurance Department within five working days, except in the event of unforeseen circumstances or force majeure; if this period is not respected and we suffer a loss, you will lose all right to compensation.

The claim must be accompanied by the following:

- ✓ Receipt of a complaint lodged in the event of theft or a declaration of theft made to a competent authority (police, gendarmerie, transport company, purser, etc.) in the case of theft during the stay or loss by a transport company,
- ✓ The loss or destruction report drawn up with the carrier (sea, air, rail, road) when the Luggage or objects have been lost, damaged or stolen while in the legal custody of the carrier,
- ✓ A copy of the list of items reported damaged or stolen, given to the transport company,
- ✓ The letter of reimbursement from the airline or transport company stating the compensation paid to you,
- ✓ The original proof of purchase for damaged or stolen objects,

**If these documents are not presented, you may forfeit your rights to compensation.**

**The sums insured cannot be considered as proof of the value of the property for which you are claiming compensation, nor as proof of the existence of such property.**

**You are required to prove, by any means in your power and by any documents in your possession, the existence and value of this property at the time of the loss, as well as the extent of the damage.**

**If you knowingly use inaccurate documents or use fraudulent means or make inaccurate or reticent statements as justification, you will forfeit any right to compensation, without prejudice to the proceedings that we would then be entitled to bring against you.**

#### **WHAT HAPPENS IF YOU COLLECT ALL OR PART OF THE LUGGAGE, OBJECTS OR PERSONAL BELONGINGS?**

You must notify GBC MONTAGNE - INSURANCE DEPARTMENT, immediately by registered letter, as soon as you are informed:

- if we have not yet paid you the compensation, you must take back possession of the said Luggage, objects or personal belongings; we are then only required to pay for any damage or missing items.
- if we have already compensated you, you may opt within 15 days:
  - ✓ either for the abandonment of said Luggage, objects or personal belongings for our benefit,
  - ✓ or for the recovery of said Luggage, objects or personal belongings return for the compensation you have received less, where applicable, the part of this compensation corresponding to the damage or missing items.

If you have not chosen within 15 days, we consider that you are opting for abandonment.

#### **6/ INTERRUPTION OF STAY COSTS**

Following your medical repatriation organised by MUTUAIDE ASSISTANCE or by any other assistance company, we will reimburse you and the members of your family who are covered or of a person who is a member under this policy accompanying you, the accommodation costs already paid and not used (transport not included) pro rata, from the night following the event leading to medical repatriation or hospitalisation on site.

Similarly, if a member of your family not taking part in the trip suffers from a serious illness, a serious bodily accident or death, and as a result you must interrupt your stay and we proceed with your repatriation, we reimburse you and your member family members or a person accompanying you, pro rata, the accommodation costs already paid and not used (not including transport) from the night following the date of early return.

We also intervene in the event of theft, serious fire damage, explosion, water damage, or caused by the forces of nature to your professional or private premises, and necessarily involving your presence to take the necessary protective measures, we reimburse you and the members of your family who are covered or a person accompanying you, pro rata, the accommodation costs already paid and not used (transport not included) from the night following the date of early return.

**This cover cannot be combined with the “Compensation Trip” cover.**

#### **WHAT WE EXCLUDE**

**In addition to the exclusions common to all cover, the following are also excluded:**

- ◆ Claims for reimbursement of transport tickets,
- ◆ Claims for reimbursement of services not listed on the travel registration form and therefore not covered (even if these services are purchased from the local representative of the organiser on site),
- ◆ Interruptions of stay for which the triggering event was known before the start of the trip.

#### **WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A LOSS?**

You must report your claim to MUTUAIDE - Insurance Department within five working days of becoming aware of it, except in cases of unforeseeable circumstances or force majeure. After this period, if we suffer a loss as a result of the late declaration, you lose any right to compensation.

You must send us all the documents necessary to compile the file and thus prove the merits and the amount of the claim.

In any case, you must provide:

- The originals of the tour operator's detailed invoices showing the land services and the transport services,
- The travel registration invoice or the agency's registration form,
- A certificate or proof from the Assistance Company confirming the date of repatriation or early return and the reason therefor,
- Any other document that we deem necessary for processing the application.

**Without the communication to our medical advisor of the medical information necessary for the investigation, the file cannot be settled.**

#### **COVER EXCLUSIONS**

In addition to the exclusions common to all coverage, the following are also excluded:

- ✓ An increase in the price of your trip following the booking of new services or the modification of your initial booking;
- ✓ An increase in the price of your trip following a failure of any kind, including financial, of the organiser of your trip or the carrier making it impossible to perform its contractual obligations.

**Intervention threshold: We cover additional costs incurred between the booking date and the date of payment of the balance, provided that this date is at least 30 days before departure and that the amount of the price increase exceeds the amount shown in the Table of Cover Amounts.**

#### **WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A LOSS?**

You must report your claim to GBC MONTAGNE - Insurance Department within five working days of becoming aware of it, except in cases of unforeseeable circumstances or force majeure. After this period, if we suffer a loss as a result of the late declaration, you lose any right to compensation.

You must send us all the documents necessary to compile the file and thus prove the merits and the amount of the claim.

In any case, you must provide:

- The organiser's invoice or the initial booking form,
- A photocopy of the registered letter or invoice drawn up by the tour operator notifying the revision of the tour price,
- Confirmation of payment of the amended invoice.

In addition, for a rise in currency:

- the exchange rate used (for the price of the trip and the date on which it was calculated),

- the exchange rate used to calculate the readjustment, and the date of the readjustment,
- the portion of the overall price affected by the rise in currency (in percentage terms and in euros).

### ARTICLE 3 – DESCRIPTION OF PERSONAL ASSISTANCE COVER

You are ill, injured, or die during a covered trip. We intervene under the following conditions:

#### **REPATRIATION OR MEDICAL TRANSPORT:**

You are sick or injured during a covered trip. We will organise and pay for your repatriation to your Domicile or to a hospital close to you.

Only medical requirements are taken into account when determining the date of repatriation, the choice of the means of transport or the place of hospitalisation.

The repatriation decision is taken by our medical advisor, after consulting the general practitioner and possibly the family physician.

During your repatriation, and on the recommendation of our medical advisor, we will organise and pay for the transport of a companion by your side.

**Any refusal of the solution proposed by our medical team will result in the cancellation of the personal assistance cover.**

#### **REPATRIATION OF ACCOMPANYING PERSONS**

You are medically repatriated, or you die during a covered trip.

If they cannot return by the means initially provided, we will organise and pay for the transport to the home of the beneficiary family members or an insured person accompanying you when the event occurs, by first class train or economy class airline.

#### **REPATRIATION OF CHILDREN UNDER THE AGE OF 18**

If you are ill or injured and no one is able to take care of your children under the age of 18, we organise and pay for the return trip by first class train or economy class airline, of a person of your choice or one of our hostesses to take them home or that of a member of your family.

#### **VISIT OF A RELATIVE**

You are hospitalised on site by decision of our medical team, before your medical repatriation, for a period of more than five days. We organise and pay for a two-way first class train ticket or economy class air ticket for a member of your family residing in the same country as you, as well as their accommodation expenses (room, breakfast) so that they can come to your bedside.

We will cover his/her accommodation up to the amount indicated in the Table of Cover.

**Costs of meals or other expenses shall in all cases be borne by this person.**

**This cover cannot be combined with the “Repatriation of accompanying persons” cover.**

### **EXTENSION OF STAY**

You are hospitalised during a covered trip and our doctors consider that this hospitalisation is necessary beyond your initial return date.

We cover the accommodation costs (room and breakfast) of your beneficiary family members or an insured companion to stay at your bedside, up to the amount indicated in the Table of Cover.

Only medical requirements are taken into account when granting this cover.

**Costs of meals or other expenses shall in all cases be borne by this person.**

**This cover cannot be combined with the “Visit of a relative” cover.**

### **CONTINUATION OF STAY**

You are no longer hospitalised and the local doctors recommend that you continue your journey, we organise and cover, upon validation by our medical officer, the costs of additional transport by economy class airline or first class train for the continuation of the tour.

**Under no circumstances may the cost of continuing a stay exceed the cost of repatriation to the home.**

### **MEDICAL EXPENSES (OUTSIDE THE COUNTRY OF RESIDENCE)**

If medical expenses have been incurred with our prior agreement, we will reimburse you for the portion of these expenses that has not been covered by any insurance companies with which you have a policy.

We will only intervene once the reimbursements have been made by the aforementioned insurance companies, less a deductible, the amount of which is indicated in the Table of Cover, and subject to communication of the original proof of reimbursement from your insurance company.

This reimbursement covers the costs defined below, provided they relate to care received by you outside your country of residence as a result of an illness or accident occurring outside your country of residence.

In this case, we will reimburse the amount of the costs incurred up to the maximum amount indicated in the Table of Cover.

In the event that the insurance company to which you pay contributions does not cover the medical expenses incurred, we will reimburse the expenses incurred up to the amount indicated in the Table of Cover, subject to communication by you of the original invoices for medical expenses and the certificate of non-payment issued by the insurance company.

**This benefit will cease from the day we are able to repatriate you.**

Nature of expenses eligible for reimbursement (subject to prior agreement):

- medical fees,
- costs of medicines prescribed by a doctor or surgeon,

- costs of an ambulance prescribed by a doctor for transport to the nearest hospital and only in the event of refusal of cover by insurance companies,
- hospitalisation costs provided that you are deemed untransportable by decision of the Assistance doctors after consulting with the local doctor (hospitalisation costs incurred from the day we are able to repatriate you will not be covered),
- emergency dental costs (capped at the amount indicated in the Table of Cover, without a deductible).

#### **EXTENSION OF THE BENEFIT: ADVANCE OF HOSPITALISATION COSTS (OUTSIDE THE COUNTRY OF RESIDENCE)**

We may, within the limit of the amounts of cover provided for above, advance the hospitalisation costs that you must incur outside your country of residence, under the following cumulative conditions:

- the doctors of MUTUAIDE ASSISTANCE must judge, after consulting with the local doctor, that it is impossible to immediately repatriate you to your country of residence.
- the care to which the advance applies must be prescribed in agreement with the doctors of MUTUAIDE ASSISTANCE.
- you or any person authorised by you must formally undertake by signing a specific document, provided by MUTUAIDE ASSISTANCE during the implementation of this benefit:
  - to initiate the procedures to cover the costs through the insurance companies within 15 days of the date on which MUTUAIDE ASSISTANCE sends the information necessary for these procedures,
  - reimburse MUTUAIDE ASSISTANCE the sums received in this respect from the insurance companies within one week of receipt of these sums.

The costs not covered by the insurance companies shall be borne solely by us, and within the limit of the amount of cover provided for the “medical expenses” benefit. You must provide us with the certificate of non-payment issued by these insurance companies, within one week of receipt.

**In order to preserve our future rights, we reserve the right to ask you or your beneficiaries for a letter of commitment committing you to take the necessary steps with the social security bodies and reimburse us for the sums received.**

**If you fail to complete the payment procedures with the insurance companies within the deadlines, or if you fail to present to MUTUAIDE ASSISTANCE the certificate of non-payment issued by these insurance companies within the deadlines, you may not under any circumstances avail yourself of the “medical expenses” benefit and must reimburse all hospitalisation costs advanced by MUTUAIDE ASSISTANCE, which will, where applicable, initiate any useful recovery procedure, the cost of which will be borne by you.**

#### **SHIPMENT OF MEDICINES ABROAD**

During a covered trip outside your country of residence, you are deprived of medicines essential for your health, following a loss or theft. We cover the cost of finding and transporting these medicines, in the event that these medicines or their equivalents recommended by MUTUAIDE ASSISTANCE’s doctors are not found on site (subject to obtaining from you the contact details of your general practitioner).

We handle the shipment of medicines by the fastest means, subject to local and French legal constraints.

**You will be responsible for customs duties and the cost of purchasing the medicines.**

#### **REPATRIATION OF BODIES**

You die during a covered trip. We organise the repatriation of your body to the place of the funeral in your country of residence.

In this context, we take care of:

- ✓ The costs of transporting the body,
- ✓ Costs related to conservation care imposed by applicable legislation,
- ✓ Costs directly necessitated by the transport of the body (handling, special arrangements for transport, packaging) up to the amount indicated in the Table of Cover.

### **DEATH FORMALITIES**

If the presence on site of a family member or close relative of the deceased proves essential to carry out the examination of the body and the formalities of repatriation or incineration, we will organise and pay for a round-trip first class train ticket or economy class air travel, as well as accommodation expenses (room and breakfast) incurred on behalf of this person up to the amount specified in the Table of Cover.

**All other costs shall be borne by the deceased's family.**

### **EARLY RETURN**

If you have to interrupt your trip prematurely in the cases listed below, we will pay for your additional transport costs and those of the beneficiary family members or of a person insured under this policy accompanying you, if the transport tickets provided for your return and theirs cannot be used as a result of this event, on the basis of a first class train ticket or economy class air ticket.

We intervene in the event of:

- hospitalisation of a member of your family, a person responsible for caring for your minor and/or disabled child who remains at home or your professional replacement.
- death of a member of your family, a person responsible for caring for your minor and/or disabled child who remains at the Domicile, or your professional replacement,
- serious claim affecting your main residence in your country of residence.

### **REPLACEMENT DRIVER**

If you become ill or are injured during a covered trip to one of the countries listed below and you can no longer drive your vehicle: if none of the passengers are able to replace you, we will provide you with a driver to return the vehicle to your place of residence by the most direct route.

We cover the travel expenses and the driver's salary.

The driver is required to comply with labour laws, and in particular must - in the current state of French regulations - observe a 45-minute rest stop after 4 hours 30 minutes of driving, and the overall daily driving time is not to exceed 9 hours.

You must inform us if your vehicle is more than 8 years old and/or has more 150,000 km or if its condition and/or loading does not comply with the standards defined by the French Highway Code. We reserve the right not to send a driver.

In this case, instead of providing a driver, we provide and pay for a first class train ticket or economy class air ticket to go and pick up the vehicle.

This service applies only in the following countries:

France (including Monaco, Andorra, except DOM-ROM, COM and sui generis local authorities), Spain, Portugal, Greece, Italy, Switzerland, Liechtenstein, Austria, Germany, Belgium, Netherlands, Luxembourg, United Kingdom, Ireland, Denmark, Norway, Sweden, Finland, Iceland).

**Fuel costs, tolls, hotel and meals for any passengers remain at your expense.**

### **LEGAL ASSISTANCE ABROAD**

During a covered trip outside your country of residence, you may be subject to legal proceedings, imprisonment for non-compliance with or involuntary violation of local laws and regulations.

We will advance the bail required by the local authorities to allow your provisional release, up to the amount shown in the Table of Cover.

This advance must be repaid within one month of the submission of our request for reimbursement. If the bail is repaid to you before this period by the authorities of the country, it must be returned to us immediately.

We may reimburse you, up to the amount indicated in the Table of Cover, for the fees of legal representatives on whom you may be required to freely call if an action is taken against you, provided that the alleged acts are not subject to criminal penalties under the laws of the country.

**This cover does not apply to events relating to your professional activity or the custody of a motorised land vehicle.**

### **SEARCH AND RESCUE COSTS**

We cover, up to the amount specified in the Table of Cover, the costs of search and rescue at sea or in the mountains following an event that puts your life at risk. Only fees charged by a duly authorised company for these activities may be reimbursed.

**Under no circumstances can we replace the local emergency services.**

### **TRANSMISSION OF URGENT MESSAGES**

You are unable to contact someone in your country of residence. We will pass on the message if you are unable to do so.

The messages sent may not be serious or sensitive. Messages remain the responsibility of their authors, who must be able to be identified, and are only binding on them. We only act as an intermediary for their transmission.

### **ADVANCE OF FUNDS (only abroad)**

During a covered trip outside your country of residence, your means of payment or your official documents (passports, national identity card, etc.) have been lost or stolen.

By calling our department, we will inform you of the steps to be taken (filing a complaint, renewal of documents, etc.).

The information provided is the documentary information referred to in Article 66.1 of the amended law of 31 December 1971. This does not constitute legal consultation.

Subject to a certificate of theft or loss issued by the local authorities, we may grant you an advance of funds up to the amount indicated in the Table of Cover, against an acknowledgement of debt provided to MUTUAIDE ASSISTANCE

This advance is repayable to MUTUAIDE ASSISTANCE within 30 days of the funds being made available.

**If payment is not made, we reserve the right to initiate any necessary recovery proceedings.**

#### ARTICLE 4 – DESCRIPTION OF ADDITIONAL PERSONAL ASSISTANCE COVER

If, during your trip, you are the victim of an illness or accident resulting in your emergency hospitalisation for more than 48 hours and your repatriation, we will provide you with additional services, provided that you request them within fifteen days of your return home.

**These services are provided only in France and are available from Monday to Saturday (excluding public holidays) from 8.00 a.m. to 7.00 p.m., provided that you contact us no later than 7.00 p.m. the day before the service is required.**

#### HOME HELP

If you are unable to carry out the usual household tasks yourself, we will search for, assign and pay for a home help, within the limit indicated in the Table of Cover.

#### ARTICLE 5 – EXCLUSIONS FROM PERSONAL ASSISTANCE AND ADDITIONAL PERSONAL ASSISTANCE COVER

The following are not covered:

- ◆ Trips undertaken for the purpose of diagnosis and/or treatment,
- ◆ Medical and hospitalisation expenses in the country of residence,
- ◆ Drunkenness, suicide or attempted suicide and their consequences,
- ◆ Any voluntary mutilation of the Insured,
- ◆ Benign conditions or injuries that can be treated on site and/or that do not prevent the Insured from continuing his/her trip,
- ◆ Conditions of pregnancy, unless an unforeseeable complication arises, and in any case, conditions of pregnancy beyond the 36th week, voluntary termination of pregnancy, and consequences of childbirth,
- ◆ Convalescence and conditions under treatment, not yet consolidated and presenting a risk of serious deterioration,
- ◆ Previously established illnesses that have led to hospitalisation in the 6 months preceding the date of departure for travel,
- ◆ Events related to medical treatment or surgery that are not unforeseen, unexpected or accidental,
- ◆ Prosthesis costs: optical, dental, hearing, functional, etc.
- ◆ The consequences of infectious risk situations in an epidemic context that are subject to quarantine or preventive measures or specific monitoring by the international and/or local health authorities of the country in which you are staying and/or the national health authorities of your country of origin.
- ◆ The costs of spa treatments, cosmetic treatments, vaccinations and the resulting costs,
- ◆ Stays in a nursing home and the resulting costs,
- ◆ Rehabilitation, physiotherapy, chiropractic treatment and the resulting costs,
- ◆ Planned hospitalisations.

**ARTICLE 6 – GENERAL EXCLUSIONS**

The following are not covered:

- ◆ Benefits that have not been requested during the trip or that have not been organised by us or in agreement with us, do not give rise, a posteriori, to reimbursement or compensation,
- ◆ Meals and hotel costs, except those specified in the text of the types of cover,
- ◆ Damage caused intentionally by the Insured and damage resulting from his/her participation in a crime, offence or brawl, except in the event of self-defence,
- ◆ The amount of the convictions and their consequences,
- ◆ The use of narcotics or drugs not medically prescribed,
- ◆ The state of inebriation,
- ◆ Customs fees,
- ◆ Participation as a competitor in a competitive sport or rally giving entitlement to a national or international ranking which is organised by a sports federation for which a licence is issued as well as training for these competitions,
- ◆ The practice, in a professional capacity, of any sport,
- ◆ Participation in endurance or speed competitions or events and their preparatory tests, on board any land, water or air locomotion vehicle,
- ◆ The consequences of non-compliance with recognised safety rules related to the practice of any recreational sports activity,
- ◆ Costs incurred after the return from the trip or expiry of the cover,
- ◆ Accidents resulting from your participation, even as an amateur in the following sports: motor sports (regardless of the motor vehicle used), aerial sports, high mountain mountaineering, bobsleigh, hunting dangerous animals, ice hockey, skeleton, combat sports, caving, snow sports with an international, national or regional classification,
- ◆ Voluntary non-compliance with the regulations of the visited country or the practice of activities not authorised by the local authorities,
- ◆ Official prohibitions, seizures or restrictions by law enforcement,
- ◆ The use by the Insured of air navigation devices,
- ◆ The use of munitions, explosives and firearms,
- ◆ Damage resulting from intentional or fraudulent misconduct by the Insured in accordance with Article L.113-1 of the French Insurance Code,
- ◆ Suicide and attempted suicide,
- ◆ Epidemics and pandemics, pollution, natural disasters,
- ◆ Civil or foreign war, riots, strikes, popular movements, acts of terrorism, hostage-taking,
- ◆ The disintegration of atomic nuclei or any irradiation from a radioactive energy.

Under no circumstances may MUTUAIDE ASSISTANCE be held liable for breaches or setbacks in the performance of its obligations resulting from cases of force majeure, or events such as civil or foreign war, riots or popular uprisings, lockouts, strikes, attacks, acts of terrorism, piracy, storms and hurricanes, earthquakes, cyclones, volcanic eruptions or other disasters, disintegration of atomic nuclei, the explosion of radioactive nuclear devices and nuclear effects, epidemics, the effects of pollution and natural disasters, the effects of radiation or any other unforeseeable or force majeure event, as well as their consequences.

**ARTICLE 7 – OPERATING RULES FOR ASSISTANCE SERVICES**

Only the Insured's telephone call at the time of the event allows assistance services to be provided.

Upon receipt of the call, MUTUAIDE ASSISTANCE, after verifying the applicant's rights, shall organise and pay for the benefits provided for in this agreement.

To benefit from a cover, MUTUAIDE ASSISTANCE may ask the Insured to provide evidence of the capacity that he/she invokes and to produce, at his/her own expense, the evidence and documents proving this right.

The Insured must allow our doctors access to any medical information concerning the person for whom we are providing assistance. This information will be processed in accordance with medical confidentiality.

**MUTUAIDE ASSISTANCE may not under any circumstances replace the local emergency rescue organisations and will intervene within the limits of the agreements given by the local authorities, nor will it cover the costs thus incurred, with the exception of the costs of transport by ambulance or taxi to the nearest place where appropriate care can be provided, in the event of a minor illness or minor injuries that do not require repatriation or medical transport.**

The procedures that MUTUAIDE ASSISTANCE is required to perform are carried out in full compliance with national and international laws and regulations. They are therefore linked to the competent authorities' ability to obtain the necessary authorisations.

When MUTUAIDE ASSISTANCE has paid for the transport of an Insured, the Insured must return his/her unused initially planned return ticket.

MUTUAIDE ASSISTANCE shall decide on the nature of the air ticket provided to the Insured according to the possibilities offered by air carriers and the duration of the journey.

**ARTICLE 8 – REIMBURSEMENT CONDITIONS**

Reimbursements to the Insured may only be made by us on presentation of the original invoices paid corresponding to costs incurred with our agreement.

Requests for reimbursement should be sent to:

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres [Claims Management Department]**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

**ARTICLE 9 – PROCESSING OF COMPLAINTS****1/ ASSISTANCE**

A complaint is the oral or written expression of dissatisfaction with a professional. A request for a service or benefit, information or opinion is not a complaint.

For any complaint regarding your assistance cover, you can contact MUTUAIDE by calling 01.45.16.87.30.

If your oral complaint is not satisfied, please write to us either by email to: [qualite.assistance@mutuaide.fr](mailto:qualite.assistance@mutuaide.fr) or by post at:

**MUTUAIDE****SERVICE QUALITE CLIENTS [CUSTOMER QUALITY DEPARTMENT]****126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX**

In the event of a written complaint, we will acknowledge receipt of the complaint within a maximum period of 10 working days from the date it is sent.

We must respond in writing no later than two months from the sending of this complaint.

If you are not satisfied with this response, or if no response has been provided to you at the end of these two months, you have the right to refer the matter to the Insurance Ombudsman on the website [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) or by post (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), without prejudice to the right to refer the matter to the courts.

**2 / INSURANCE - DELEGATED MANAGEMENT BY BROKERS**

A complaint is the oral or written expression of dissatisfaction with a professional. A request for a service or benefit, information or opinion is not a complaint.

For any complaint regarding your insurance cover, you can contact GBC MONTAGNE by calling 04.79.07.30.70

If your verbal complaint is not satisfied, please write to us, either by email at: [agigliotti@gbc-mountain.com](mailto:agigliotti@gbc-mountain.com) or by post at:

**GBC MONTAGNE****298, Avenue Maréchal Leclerc****73700 BOURG ST MAURICE**

In the event of a written complaint, we will acknowledge receipt of the complaint within a maximum period of 10 working days from the date it is sent.

We must respond in writing no later than two months from the sending of this complaint.

If you are not satisfied with this response, or if no response has been provided to you at the end of these two months, you have the right to refer the matter to the Insurance Ombudsman on the website [www.mediation-assurance.org](http://www.mediation-assurance.org) or by post (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), without prejudice to the right to refer the matter to the courts.

**ARTICLE 10 – DATA COLLECTION**

The Insured acknowledges that he/she has been informed that the Insurer processes his/her personal data in accordance with the regulations on the protection of personal data in force and that furthermore:

- The answers to the questions asked are mandatory and in the event of false declarations or omissions, the consequences for the Insured may be the nullity of the subscription to the policy (Article L.113-8 of the French Insurance Code) or reduced compensation (Article L.113-9 of the French Insurance Code).
- The processing of personal data is necessary for the subscription and performance of his/her policy and its cover, the management of commercial and contractual relations, or the execution of legal, regulatory or administrative provisions in force.
- The data collected and processed is retained for the period necessary for the performance of the policy or legal obligation. This data is then archived in accordance with the periods provided for by the provisions relating to limitation periods.

- The recipients of data concerning him/her are, within the limits of their remit, the Insurer's departments responsible for entering into, managing and performing the Insurance Policy and cover, and its delegates, agents, partners, subcontractors and reinsurers in the performance of their duties.

The data may also be transmitted, if necessary, to professional bodies as well as to all persons involved in the policy such as lawyers, experts, judicial officers and ministerial officers, curators, guardians and investigators.

Information concerning him/her may also be sent to the Policyholder, as well as to any persons authorised as Authorised Third Parties (courts, arbitrators, mediators, ministries concerned, supervisory and control authorities and any public bodies authorised to receive it, as well as to the departments in charge of control such as statutory auditors, controllers and departments in charge of internal control).

- In its capacity as a financial institution, the Insurer is subject to the legal obligations arising mainly from the French Monetary and Financial Code in terms of combating money laundering and terrorist financing and, in this respect, it implements a policy monitoring process that may lead to the drafting of a suspicious transaction report or an asset freezing measure.

Data and documents concerning the Insured are retained for a period of five (5) years from the termination of the policy or the termination of the relationship.

- His/her personal data may also be used in the context of processing to combat insurance fraud, which may lead, where applicable, to inclusion on a list of persons presenting a risk of fraud.

This registration may have the effect of lengthening the examination of his/her file, or even the reduction or refusal of a proposed right, benefit, contract or service.

In this context, personal data concerning him/her (or concerning the persons party to or concerned by the policy) may be processed by any authorised persons working within the entities of the Insurer Group in the context of the fight against fraud. This data may also be sent to the authorised staff of organisations directly concerned by fraud (other insurance organisations or intermediaries; judicial authorities, mediators, arbitrators, judicial officers, ministerial officers; third-party organisations authorised by a legal provision and, where applicable, victims of acts of fraud or their representatives).

In the event of a fraud alert, the data is retained for a maximum of six (6) months to support the alert and then is deleted, unless the alert proves to be relevant. In the event of a relevant alert, the data is retained for up to five (5) years from the closure of the fraud file, or until the end of the legal proceedings and the applicable limitation periods.

For persons registered on a list of suspected fraudsters, the data concerning them is deleted after the period of five years from the date of registration on this list.

- In its capacity as Insurer, it is entitled to process data relating to offences, convictions and security measures either at the time the policy is taken out, or during its performance or as part of the management of disputes.
- Personal data may also be used by the Insurer in connection with the processing it carries out, the purpose of which is research and development to improve the quality or relevance of its future insurance and/or assistance products and service offers.
- His/her personal data may be accessible to some of the Insurer's employees or service providers established in countries outside the European Union.
- The Insured has a right of access, rectification, deletion and opposition to the data processed, by providing proof of his/her identity. He/she also has the right to request to limit the use of his/her data when it is no longer necessary, or to retrieve in a structured format the data he/she has provided when the latter is necessary for the policy or when he/she has consented to the use of such data.

He/she has the right to define instructions regarding the fate of his/her personal data after his/her death. These general or specific directives concern the storage, erasure and communication of his/her data after his/her death.

These rights may be exercised with the Data Protection Officer of the Insurer:

- by email to: [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

or

- by post: by writing to the following address: Data Protection Officer – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

If he/she is not satisfied after submitting a request to the Data Protection Officer, he/she may refer the matter to the CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

#### ARTICLE 11 – SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE is subrogated, up to the amount of the compensation paid and the benefits provided by it, to the rights and actions of the Beneficiary, against any person responsible for the events that motivated its intervention. When the services provided under the agreement are covered in whole or in part through another company or institution, MUTUAIDE ASSISTANCE shall be subrogated to the rights and actions of the beneficiary against this company or institution.

#### ARTICLE 12 – LIMITATION PERIOD

Pursuant to Article L.114-1 of the French Insurance Code, any action arising from this policy shall be time-barred two years from the event giving rise thereto. This period is extended to ten years for death cover, with the beneficiaries' actions being time-barred no later than thirty years from this event.

However, this period shall only run:

- in the event of any concealment, omission or false or inaccurate declaration regarding the risk incurred, from the date on which the Insurer becomes aware thereof;
- in the event of a claim, from the date on which the interested parties became aware of it, if they prove that they were unaware of it until then.

If the Insured's action against the Insurer is based on third party recourse, this limitation period shall only run from the day on which this third party brought legal action against the insured or was compensated by the latter.

This limitation period may be interrupted, in accordance with Article L.114-2 of the French Insurance Code, by one of the following ordinary causes of interruption:

- recognition by the debtor of the right of the person against whom he/she was time barred (Article 2240 of the French Civil Code);
- a legal claim, even in summary proceedings, until the proceedings are terminated. The same applies when it is brought before a court without jurisdiction or when the act of referral to the court is annulled by the effect of a procedural defect (Articles 2241 and 2242 of the French Civil Code). The interruption is null and void if the claimant withdraws his/her claim or allows the proceedings to lapse, or if his/her claim is definitively rejected (Article 2243 of the French Civil Code);
- a protective measure taken pursuant to the French Civil Enforcement Procedures Code or an act of enforcement (Article 2244 of the French Civil Code).

It is recalled that:

A summons made to one of the joint and several debtors by a legal action or by an act of enforcement or the recognition by the debtor of the right of the person against whom he/she was time barred interrupts the limitation period against all the others, even against their heirs.

On the other hand, a summons made to one of the heirs of a joint and several debtor or the recognition of this heir does not interrupt the limitation period with regard to the other co-heirs, even in the event of a mortgage claim, if the obligation is divisible. This summons or recognition only interrupts the limitation period, with regard to the other co-debtors, for the share for which this heir is liable.

To interrupt the limitation period for all, with regard to the other co-debtors, the summons must be made to all the heirs of the deceased debtor or the recognition of all these heirs (Article 2245 of the French Civil Code). A summons issued to the principal debtor or its recognition interrupts the limitation period against the guarantor (Article 2246 of the French Civil Code).

The limitation period may also be interrupted by:

- the appointment of an expert following a claim;
- the sending of a registered letter with acknowledgement of receipt (sent by the Insurer to the Insured with regard to the action for payment of the premium, and sent by the Insured to the Insurer with regard to the payment of the claim compensation).

#### ARTICLE 13 – SETTLEMENT OF DISPUTES

Any dispute arising between the Insurer and the Insured relating to the determination and payment of benefits shall be submitted by the first party to act, in the absence of an amicable resolution, to the competent court of the beneficiary's domicile in accordance with the provisions of Article R.114-1 of the French Insurance Code.

#### ARTICLE 14 – FALSE DECLARATIONS

When they change the nature of the risk or reduce our opinion of it:

- Any concealment or intentionally false declaration on your part shall result in the nullification of the policy. We shall retain all premiums paid, and we shall be entitled to demand payment of the premiums due, as provided for in Article L.113.8 of the French Insurance Code.
- Any omission or inaccurate declaration by you for which bad faith is not established shall result in the termination of the policy 10 days after the notification sent to you by registered letter and/or the application of the reduction in compensation under the French Insurance Code as provided for in Article L.113.9.

#### ARTICLE 15 – SUPERVISORY AUTHORITY

The authority responsible for the supervision of MUTUAIDE ASSISTANCE is the Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.

# Travel Insurance

## Insurance Product Information Document

Company: Mutuaide Assistance, Approval No. 4021137 - Insurance company authorised in France and governed by the French Insurance Code

Mutuaide

### Product: COMPREHENSIVE INSURANCE POLICY - COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX

This document is a summary presentation of the main characteristics of the product. It does not take into account your specific needs and requests. Full information on this product can be found in the pre-contractual and contractual documentation.

#### What type of insurance is it?

The COMPREHENSIVE INSURANCE POLICY - COMPAGNIE DES GUIDES DE CHAMONIX is an insurance policy covering the Insured Party for and during his/her trip.



#### What is insured?

##### ✓ CANCELLATION FOR MEDICAL REASONS

Up to €12,000 per person and €30,000 per event

##### ✓ CANCELLATION FOR OTHER CAUSES

Cancellation for economic dismissal, damage to or theft from private/professional premises, granting of a job or an internship  
Up to €12,000 per person and €30,000 per event

##### ✓ LUGGAGE

Up to €800

##### ✓ INTERRUPTION OF STAY

Up to €12,000 per person and €30,000 per event

##### ✓ REPATRIATION ASSISTANCE

Medical repatriation  
Repatriation of accompanying persons  
Visit of a relative  
Extension of stay up to €80 per night, maximum 4 nights  
Medical expenses abroad up to €75,000 in Europe and Mediterranean countries, and up to €152,500 in the rest of the world  
Shipment of medicines abroad  
Repatriation of body  
Early return  
Replacement driver  
Advance of bail abroad up to €15,300  
Payment of lawyers' fees abroad up to €4,000  
Search and rescue costs up to €15,300 per person and per event  
Advance of funds in the event of theft, loss and destruction of means of payment up to €2,300

##### ✓ ADDITIONAL PERSONAL ASSISTANCE

Home help up to 10 hours



#### What is not insured?

- ✗ The consequences of the failure of the travel organiser,
- ✗ Civil or foreign wars, riots, strikes, popular movements, acts of terrorism, hostage-taking,
- ✗ The consequences of the disintegration of atomic nuclei or any irradiation from a radioactive energy source,
- ✗ The effects of pollution and natural disasters and their consequences,
- ✗ Medical expenses in the country of residence.



#### Are there any exclusions to the cover?

The main policy exclusions are:

- ! Costs incurred after the return from the trip or expiry of the cover,
- ! Damage caused intentionally by the Insured and damage resulting from his/her participation in a crime, offence or brawl, except in the event of self-defence,
- ! The consequences of the use of narcotics or drugs not medically prescribed, the state of inebriation,
- ! Any intentional act by the Insured that may result in cover under the policy,
- ! Epidemics and pandemics, unless otherwise stipulated in the cover,
- ! Diseases pre-existing on the effective date of the policy, i.e. any condition of which the Policyholder or the Insured is aware on the effective date of the cover,
- ! Any periodic check-up or examination and periodic contraceptive checks,
- ! Rehabilitation, physiotherapy, chiropractic treatment and the resulting costs.



## Where am I covered?

The cover applies worldwide.

**As a general rule, countries in a state of civil or foreign war, notorious political instability, civil commotion, riots, acts of terrorism, reprisals, restrictions on the free movement of people and goods (for whatever reason, including health, safety, weather, etc.) are excluded.**



## What are my obligations?

### - When the policy is taken out

The Insured is required to pay the premium.

The Insured is required to answer accurately the questions asked by the Insurer, in particular in the declaration form enabling it to assess the risks covered.

### - In the event of a claim

- In respect of insurance cover, the Insured must make his/her claim within 5 business days of becoming aware of the claim.

- In respect of assistance services, the Insured must contact the assistance platform and obtain its prior agreement before taking any initiative or incurring any expense.

In all cases, the Insured is required to provide the Insurer with all documents and supporting items necessary for the implementation of the insurance cover and assistance benefits provided for in the policy.



## When and how to make payments?

The premium is payable when the policy is taken out, by any means of payment accepted by GBC MONTAGNE.



## When does the cover begin and when does it end?

### Start of cover

The "Cancellation for medical reasons" and "Cancellation for other causes" cover takes effect on the date on which this policy is taken out.

All other cover takes effect on the day of departure for the trip (place of meeting with the organiser on the outward journey).

### Right of waiver

In accordance with Article L112-10 of the French Insurance Code, an Insured who takes out an insurance policy for non-professional purposes, if he or she can prove that he or she has a previous cover for one of the risks covered by this new policy, may cancel this new policy, without costs or penalties, as long as it has not been fully performed or the Insured has not invoked any cover, and within a limit of fourteen calendar days from the conclusion of the new policy.

### End of cover

The "Cancellation for medical reasons" and "Cancellation for unforeseen cases" cover expires on the day of departure for the trip (place of meeting with the organiser for the outward journey).

All other cover expires on the last day of the trip (place where the group is dispersed), with a maximum duration of 90 consecutive days.



## How can I cancel the policy?

Cancellation of the policy is not permitted.