

**CONDITIONS GENERALES DU  
CONTRAT  
ARC EN CIEL OLÉRON  
4640  
Contrat n° 4444.010**

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE**

PM CONSEIL ASSURANCES  
1, rue du Languedoc – CS 45001 – 91222  
BRETIGNY SUR ORGE CEDEX

Du Lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h à 18h

- par téléphone de France : 01.60.84.75.45
- par téléphone de l'étranger : 33.1.60.84.75.45 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01. 60.84.52.46
- par e-mail : [contact@pmconseil.fr](mailto:contact@pmconseil.fr)

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

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

Après l'ouverture du dossier sinistre, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué.  
**Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.**

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSISTANCE**

MUTUAIDE ASSISTANCE  
8-14, avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE CEDEX  
7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

- par téléphone de France : 01.55.98.71.02
- par téléphone de l'étranger : 33.1.55.98.71.02 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : 01. 45.16.63.92
- par e-mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@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,
- Votre adresse,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel, votre lieu de villégiature,
- 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.**

**TABLEAU DES GARANTIES**

Article des Conditions Générales	Garantie acquise : OUI / NON ?	Nom de la Garantie	Plafond de Garantie	Franchise
A	Oui	ANNULATION DE SEJOUR PAR LE RESERVATAIRE		
A.1.	Oui	GARANTIES ACCORDEES AU RESERVATAIRE ASSURE		
A.1.1.	Oui	ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL	Frais réels	5 % du montant total du séjour individuel ou famille ou 10 % du montant total du séjour groupe avec un minimum de 35 €
A.1.2.	Oui	ANNULATION AUTRES CAUSES DENOMMEES	Frais réels	
A.2	Oui	GARANTIES ACCORDEES AU SOUSCRIPTEUR		
A.2.1.	Oui	EN CAS ANNULATION MOTIVEE	100% du solde	Néant
A.2.2.	Oio	EN CAS DE RELOCATION	30% du montant de la location validée	Néant

B	Oioi	ANNULATION / INTERRUPTION PAR LE PROPRIETAIRE		
B.1.	Oui	ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL	Cf. Conditions Générales Cap France	Néant
B.2.	Oui	ANNULATION AUTRES CAUSES DENOMMEES	Cf. Conditions Générales Cap France	Néant
C	Oui	INTERRUPTION ET/OU DIFFERE DE SEJOUR	Frais réels	5 % du montant total du séjour individuel ou famille ou 10 % du montant total du séjour groupe avec un minimum de 35 €
D	Oui	FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE	6 000 €	77 €
E	Oui	ASSURANCES DES CHEQUES IMPAYES ET OPPOSITION CARTE DE PAIEMENT	Solde	Néant
3	Oui	GARANTIES D'ASSISTANCE AUX PERSONNES  (Rapatriement ou transport sanitaire, rapatriement de corps, chauffeur de remplacement)	155 000 € par personne / Maximum 1 500 000 € par événement	Néant

**Les garanties ci-après définies ne s'exercent que si elles sont mentionnées expressément aux Conditions Particulières.**

**ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION**

**L'Assureur / L'Assisteur**  
MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9,590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

**Accident grave**

Par accident grave, on entend toute atteinte corporelle interdisant de quitter le domicile ou l'établissement

hospitalier, lieu du traitement, ou empêchant de pratiquer le ski alpin (pour les réservations en station de sports d'hiver) ou empêchant les soins thermaux (pour les réservations avec cure thermale) ou pathologie empêchant le but du séjour thématique réservé, à la date du début de la période de location et justifiée par un certificat d'arrêt de travail et par un certificat médical précisant l'interdiction précitée.

Les rechutes des accidents antérieurement constatés sont garanties, à condition que l'accident n'ait fait l'objet d'aucune manifestation, aggravation ou complication dans le MOIS précédant la date de réservation.

**Annulation de Séjour**

Non occupation des locaux conformes à l'état descriptif de l'offre de location ou de réservation avec règlement d'un acompte ou d'arrhes non remboursés.

**Assuré**

- Le **SOUSCRIPTEUR** agissant pour le compte des villages vacances adhérents et pour son propre compte **pour les garanties qu'il a souscrites.**

- Le preneur de location saisonnière ou de séjour hôtelier ou non ne dépassant pas 90 jours, sauf dérogation par clause aux Conditions Particulières, ci-après dénommé **RÉSERVATAIRE.**

- Le locataire et les occupants, c'est-à-dire les personnes désignées sur le contrat de réservation ci-après dénommées **LE LOCATAIRE et LES OCCUPANTS.**

Par locataires, on entend le réservataire du séjour, son conjoint ou concubin, leurs ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, gendres, brus, frères, sœurs ou personnes mentionnées ou désignées.

Par occupants, on entend les personnes présentes sur le lieu d'hébergement.

**Ayant Droit**

Personne bénéficiant de prestations versées, ou non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'Assuré.

**Catastrophe naturelle**

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.

**Contrat de Réservation**

Tout document faisant office d'engagement de location ou de réservation de séjour y compris hôtelier.

Les garanties définies aux présentes Conventions Générales ne pourront s'appliquer qu'aux deux conditions suivantes :

- l'ensemble des dispositions du contrat de réservation a été respecté par les parties,
- il y a eu un règlement d'un acompte ou d'arrhes, sauf dérogation et clause stipulée aux Conditions Particulières.

#### **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 du Locataire lors du séjour assuré et des occupants présents au jour de la demande.

#### **Dégâts des eaux et gel**

Les dégâts occasionnés par les fuites d'eau accidentelles ou les débordements provenant de tous appareils à effet d'eau et de chauffage ou par le gel.

#### **Différé de Séjour**

Non occupation des locaux avant la date d'entrée, conformes à l'état descriptif de l'offre de location ou de réservation avec règlement d'un acompte ou d'arrhes ou de la totalité du séjour si le solde a été réclamé suivants les Conditions Particulières ou Générales du Souscripteur.

#### **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis**

Guadeloupe; Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie Française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

#### **Événement naturel**

Événement ne provenant pas d'une intervention humaine.

#### **Exécution des prestations d'assistance**

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

#### **Franchise**

Part du sinistre laissée à la charge du Bénéficiaire/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.

#### **Gestionnaire**

PM CONSEIL ASSURANCES - 1, rue du Languedoc – CS 45001 – 91 222 BRETIGNY SUR ORGE CEDEX.

#### **Incendie – Explosions**

- L'incendie proprement dit, c'est-à-dire conflagration, embrasement ou simple combustion,  
- Les explosions ou implosions de toute nature : De convention expresse entre les parties, l'explosion est une action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeurs.

#### **Inondation**

Submersion temporaire, naturelle ou artificielle, d'un espaceavec de l'eau liquide.

#### **Interruption de Séjour**

Non occupation des locaux après la date d'entrée, conformes à l'état descriptif de l'offre de location ou de réservation avec règlement de la totalité du séjour.

#### **Locaux**

Tout local d'habitation meublé, toute chambre ou appartement dans un hôtel réservé à titre de location saisonnière.

#### **Maladie**

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

#### **Maladie grave**

Par maladie grave, on entend toute altération soudaine de la santé interdisant de quitter le domicile ou l'établissement hospitalier, lieu du traitement, ou empêchant de pratiquer le ski alpin (pour les réservations en station de sports d'hiver) ou empêchant les soins thermaux (pour les réservations avec cure thermale) ou pathologie empêchant le but du séjour thématique réservé, à la date du début de la période de location et justifiée par un certificat d'arrêt de travail et par un certificat médical précisant l'interdiction précitée.

Les rechutes des maladies antérieurement constatées sont garanties, à condition que la maladie n'ait fait l'objet d'aucune manifestation, aggravation ou complication dans le MOIS précédant la date de réservation.

Pour les cures thermales, sont comprises les maladies chroniques dont l'évolution au moment du départ ne permettrait pas celui-ci.

Les causes de grossesses sont garanties uniquement lors de complications dues à cet état, fausses couches, accouchement prématuré et suites, survenues postérieurement à la date de réservation.

#### **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 jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, 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.

#### **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.

#### **Solde dû**

Différence entre le MONTANT TOTAL DU SÉJOUR RÉSERVÉ et le MONTANT DE L'ACOMPTÉ OU DES ARRHES EFFECTIVEMENT VERSÉS au moment du sinistre, sous déduction des taxes de séjour et frais de dossier, forfait ménage figurant au contrat de réservation. En cas de relocation, le montant de la relocation vient en déduction de l'indemnisation de l'acompte et/ou solde. L'Assureur se réserve le droit d'effectuer tout contrôle qu'il jugerait utile.

#### **Sinistre**

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat. S'il y a plus d'une cause au Sinistre, la première des causes produite et justifiée par Vous sera utilisée comme cause.

#### **Souscripteur**

La personne physique ou morale désignée sous ce nom aux Conditions Particulières.

#### **Union Européenne**

Par Union Européenne, on entend les pays suivants : l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, la Bulgarie, Chypre, la Croatie, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Italie, la Lituanie, la Lettonie, le Luxembourg, Malte, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République tchèque, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie et la Suède.

#### **Territorialité**

Les garanties du présent contrat sont accordées systématiquement aux RÉSERVATAIRES (et/ou LOCATAIRES) et/ou PROPRIÉTAIRES pour tous les contrats de location et pour des biens situés en France métropolitaine (y compris la Corse). Ces garanties sont accordées également pour des biens situés hors de France métropolitaine, sous réserve que le contrat de réservation soit de droit français.

### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE**

#### **A / ANNULATION DE SEJOUR PAR LE RESERVATAIRE**

#### **A.1. GARANTIES ACCORDEES AU RESERVATAIRE ASSURE**

En cas d'annulation de séjour, l'Assureur garantit au **RESERVATAIRE** assuré ou ses ayants droits, le remboursement des sommes versées au Souscripteur, sous déduction de la prime d'assurance et dans la limite indiquée aux Conditions Particulières, en cas d'annulation pour les raisons suivantes :

#### **A.1.1. ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**

**A.1.1.1.** Maladie grave, accident grave ou décès du Réservataire, de son conjoint (y compris concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.) ou de leurs descendants et ascendants jusqu'au 2ème degré, gendres ou brus, sœurs et frères ou de personnes désignées au contrat de location.

**A.1.1.2.** Décès, maladie grave ou accident grave de la personne chargée du remplacement professionnel (profession indépendante, libérale, médicale ou paramédicale) ou de la garde des enfants mineurs ou handicapés du Réservataire ou de son conjoint (y compris concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.), postérieurement à la date de réservation, à la condition qu'un contrat ou convention ait été ratifié avant ladite date.

**Il appartient au Réservataire d'établir la réalité de la situation ouvrant droit aux prestations. Aussi l'Assureur se réserve le droit de refuser la demande, sur avis de ses médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

#### **A.1.2. ANNULATION AUTRES CAUSES DENOMMEES**

En cas d'annulation de séjour, l'Assureur garantit également au **RESERVATAIRE** assuré ou ses ayants droits, le remboursement des sommes versées au Souscripteur, sous déduction de la prime d'assurance et dans la limite indiquée aux Conditions Particulières, en cas d'annulation pour les raisons énumérées ci-après :

**A.1.2.1** Sinistre (incendie, explosion, vol, dégât des eaux, événement naturel) entraînant des dommages importants au domicile, dans une résidence secondaire ou dans une entreprise appartenant au Réservataire et survenant avant son départ ou pendant le séjour et nécessitant impérativement sa présence sur les lieux du sinistre. Cette garantie n'est pas concernée par l'exclusion générale n°13.

**A.1.2.2.** Empêchement pour le Réservataire de prendre possession des lieux loués, à condition que l'événement

générateur soit postérieur à la prise d'effet des garanties, par suite :

- de licenciement y compris la rupture conventionnelle de contrat de travail sous réserves d'acceptation par la direction départementale du travail (sauf licenciement pour faute professionnelle grave) du Réservataire ou de son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.),

- de mutation professionnelle du Réservataire ou de son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.). Cette mutation doit être non disciplinaire, imposée par l'employeur, et obliger le Réservataire ou son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.) à démissionner pendant la durée du contrat de réservation ou dans les 8 jours précédents son commencement. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans, des commerçants et des intermittents du spectacle.

- de divorce ou de séparation enregistrée au greffe du tribunal du Réservataire et de son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.).

**A.1.2.3.** Empêchement pour le Réservataire de se rendre sur les lieux de la réservation par route, avion, chemin de fer, voie maritime le jour prévu pour la prise de possession des lieux loués et dans les 48 heures qui suivent, par suite de :

- barrages ou de grèves empêchant la circulation, inondation ou événement naturels, attestés par le Maire de la Commune ou toute autorité (Office du Tourisme, SNCF...) du lieu de résidence de vacances.

- accident de la circulation du Réservataire dans les 48 heures précédant la date d'entrée du séjour ou location, et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifié par rapport d'expert.

- vol du véhicule du Réservataire dans les 48 heures précédant la date d'entrée du séjour, justifié par dépôt de plainte et sous réserve que le véhicule ne soit pas retrouvé et réparé avant la date de début de séjour.

- tentative de vol du véhicule du Réservataire dans les 48 heures précédant la date d'entrée du séjour, justifiée par dépôt de plainte et rapport d'expert, empêchant l'utilisation en toute sécurité du véhicule à dire d'expert jusqu'à la date de début de séjour.

**A.1.2.4.** Si le Réservataire est contraint d'annuler ou de renoncer à son séjour dans les 48 heures précédant ou

suivant la date contractuelle de commencement de location suite :

- à un défaut ou un excès de neige.

Cette garantie, qui ne concerne que les locations liées aux stations de sports d'hiver, ne peut être prise en considération que d'après un bulletin d'enneigement publié par un organisme agréé à délivrer ce bulletin, concernant la station elle-même si elle est adhérente ou, si elle ne l'est pas, la station la plus proche à vol d'oiseau. Il sera établi qu'il y a manque de neige ou excès de neige dans la station de sports d'hiver du lieu de la location, si dans les 48 heures précédant ou suivant la date prévue pour le commencement de la location, au moins deux tiers des pistes et/ou des remontées mécaniques de la station considérée sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité.

Cette garantie ne peut s'appliquer que pendant les dates d'ouverture officielle ou pré ouverture du domaine skiable de la station.

- à une interdiction de sites en raison de pollution accidentelle ou graduelle :

Les risques de pollution y compris maritime, accidentelle ou graduelle seront considérés comme réalisés lorsque le site aura été interdit totalement dans un rayon de 15 kilomètres autour du lieu de réservation par décision d'une autorité communale ou préfectorale pendant la période du séjour. Cette garantie n'est pas concernée par l'exclusion générale n° 14.

- à un état de catastrophes naturelles selon la loi du 13 juillet 1982 ou un incendie de forêts se produisant sur les lieux du séjour et entraînant :

- Soit l'interdiction de séjour sur le site, par les autorités compétentes pendant tout ou partie de la période de location,

- Soit une dégradation des lieux loués et du site telle qu'elle ne permette pas au Réservataire de jouir normalement de l'environnement et des prestations qui avaient motivé sa location.

En cas de contestation, les parties se référeront à l'avis de l'Office local de Tourisme pour apprécier le bien-fondé de l'annulation, eu égard aux répercussions locales de l'événement sur le tourisme.

**A.1.2.5.** Convocation administrative, convocation à un examen médical ou à une expertise médicale du Réservataire ou de son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.), survenant postérieurement à la date de réservation.

**A.1.2.6.** Obtention d'un emploi ou stage qualifié par le Réservataire, postérieurement à la date de réservation, 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'obtention d'un emploi suite à la démission d'un emploi précédant postérieurement à la date de réservation est également exclue.

**A.1.2.7.** Suppression ou modification de la date des congés par l'employeur du Réservataire ou de son conjoint (ou concubin notoire ou lié par un P.A.C.S.) alors qu'ils avaient été accordés par l'employeur avant la date de réservation du séjour ou location. Cette garantie ne s'applique pas pour les membres d'une profession libérale, les travailleurs indépendants, dirigeants et représentants légaux d'entreprise, artisans, commerçants et des intermittents du spectacle.

**A.1.2.8.** Refus du visa du Réservataire par les autorités du pays visité, sous réserve qu'il n'ait déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que ses démarches leur aient permis de prendre position antérieurement au voyage, et sous réserve qu'il respecte les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

## A.2. GARANTIES ACCORDEES AU SOUSCRIPTEUR

En cas d'annulation de séjour, l'Assureur garantit au **SOUSCRIPTEUR** :

**A.2.1. En cas d'annulation motivée :** le paiement en tout ou partie du solde dû par le RESERVATAIRE lorsque l'annulation est consécutive à l'un des événements mentionnés aux paragraphes A.1.1 et A.1.2. Ci-dessus.

La quotité du solde pris en charge par l'Assureur est indiquée aux Conditions Particulières.

**A.2.2. En cas de relocation d'un séjour annulé :** l'Assureur verse au Souscripteur une indemnité destinée à couvrir les frais de relocation.

Le montant de cette indemnité est exprimé en pourcentage du montant de la ou des relocations pour la période annulée concernée et figure aux Conditions Particulières.

Cette disposition concourt au maintien du taux de prime ; la collaboration de l'agence de location, du service de réservation ou de l'hôtelier dans ce domaine est essentielle.

## A.3. INDEMNISATION

**Pour les annulations dont les motifs sont énumérés aux paragraphes A.1.1. Et A.1.2. :**

- ✓ **pour les locations d'hébergements, forfaits individuels, circuits individuels, séjours individuels, l'indemnisation s'effectuera :**

- Si l'annulation intervient plus de 30 jours avant la date d'effet de la prestation réservée, l'acompte sera remboursé au Réservataire et le solde au Souscripteur.

- Si l'annulation intervient dans les 30 jours précédents la date d'effet de la prestation réservée, et sous réserves du paiement total suivant les conditions générales du Souscripteur, l'acompte et le solde seront remboursés au Réservataire.

- ✓ **pour les réservations dites de groupes, l'indemnisation s'effectuera, sous réserve de l'annulation totale du groupe :**

- Si l'annulation intervient plus de 30 jours avant la date d'effet de la prestation réservée, l'acompte ou les acomptes seront remboursés au réservataire et le solde au Souscripteur.

- Si l'annulation intervient dans les 30 jours précédents la date d'effet de la prestation réservée, et sous réserves du paiement total suivant les conditions générales du Souscripteur, l'acompte et le solde seront remboursés au Réservataire.

- ✓ **pour les réservations dites de groupes, l'indemnisation s'effectuera, sous réserve de l'annulation partielle du groupe :**

- Si l'annulation intervient plus de 30 jours avant la date d'effet de la prestation réservée, l'acompte correspondant aux membres ayant annulé de l'état nominatif fourni dans 8 jours précédents la date d'effet de la prestation, sera remboursé au réservataire (Acompte total x Nombre de personnes annulées / Nombre total prévu au contrat de réservation), et le solde au Souscripteur suivant la règle (Solde total x Nombre de personnes annulées / Nombre total prévu au contrat de réservation).

- Si l'annulation intervient dans les 30 jours précédents la date d'effet de la prestation réservée, et sous réserves du paiement total suivant les conditions générales du Souscripteur, l'acompte et le solde seront remboursés au réservataire suivant la règle (Facture totale x Nombre de personnes annulées / Nombre total prévu au contrat de réservation).

**Pour les groupes, aucune indemnité ne sera due entre la date de réservation et la date de réception par le loueur de la liste nominative des membres du groupe.**

## A.4. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE :

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, le

Réservataire doit aviser **IMMEDIATEMENT** le **Propriétaire ou le Souscripteur**.

2/ D'autre part, le Souscripteur doit déclarer le sinistre auprès de PM CONSEIL ASSURANCES, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Cette déclaration de sinistre devra être accompagnée des documents suivants :

- ✓ La copie signée du contrat de réservation,
- ✓ la copie du document confirmant le désistement du Réservataire,
- ✓ la liste nominative des inscrits au séjour,
- ✓ la copie du bordereau de primes sur lequel apparaît la souscription à l'assurance,
- ✓ le document de déclaration de sinistre dûment complété.

PM CONSEIL ASSURANCES accusera réception de la déclaration de sinistre et adressera une demande complémentaire au Réservataire (ou au Locataire si celui-ci est différent), avec des justificatifs à fournir, qui comprendra :

- ✓ 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, ainsi qu'un questionnaire médical à faire remplir par le médecin traitant,
- ✓ en cas de décès, d'un acte de décès accompagné d'une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté,
- ✓ dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif l'annulation,

**En outre, il est expressément convenu que le Réservataire (ou le Locataire si celui-ci est différent) accepte par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin conseil de l'Assureur. S'il s'y oppose sans motif légitime, il perdra ses droits à la garantie.**

## **B / ANNULATION / INTERRUPTION PAR LE PROPRIETAIRE**

### **B.1. ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL**

L'Assureur garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité contractuelle du **Propriétaire** vis à vis du Réservataire du fait de l'indisponibilité des locaux loués, conséquence de l'un des événements suivants, survenant avant le séjour :

- Décès, maladie grave ou accident grave du Propriétaire.

### **B.2. ANNULATION AUTRES CAUSES DENOMMEES**

L'Assureur garantit également les conséquences pécuniaires de la responsabilité contractuelle du **Propriétaire** vis à vis du Réservataire du fait de l'indisponibilité des locaux loués, conséquence de l'un des événements suivants, survenant avant le séjour :

- Transfert de propriété par suite de cession ou vente,
- Dommages aux locaux empêchant l'usage, résultant d'incendie, explosion, implosion, fumée, dégâts des eaux, vol ou vandalisme, tempête ou autres événements naturels y compris catastrophes naturelles.

L'Assureur conserve son droit à recours contre le Propriétaire, sauf cas de force majeure pour procéder par tout moyen à sa convenance, au recouvrement des sommes versées au Souscripteur.

### **B.3. INDEMNISATION**

#### **- En cas d'annulation :**

L'indemnité sera calculée uniquement sur le différentiel du contrat annulé et le contrat de relogement s'il a été possible et dans une limite maximum de 30% de la location annulée.

Dans le cas où aucun relogement n'a été effectué, l'indemnité sera égale au montant de l'acompte ou si des arrhes perçus multiplié par 2.

Il est précisé que le Propriétaire et/ou Souscripteur ne sera pas indemnisé de la location annulée. Cette indemnisation doit faire l'objet d'une prise en charge éventuelle par l'assureur du bailleur (perte de loyers...).

#### **- En cas d'interruption avec relogement :**

L'indemnité sera calculée à partir du contrat interrompu et au prorata temporis de la période non occupée, indemnité servant au relogement s'il a été possible dans une limite majorée maximum de 30% de la location interrompue.

Il est précisé que le Propriétaire et/ou Souscripteur ne sera pas indemnisé de la location interrompue. Cette indemnisation doit faire l'objet d'une prise en charge éventuelle par l'assureur du bailleur (perte de loyers...).

### **B.4. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, le Propriétaire ou le Locataire doit aviser **IMMEDIATEMENT** le Souscripteur.

2/ D'autre part, le Souscripteur doit déclarer le sinistre auprès de PM CONSEIL ASSURANCES, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou

de force majeure. Cette déclaration de sinistre devra être accompagnée des documents suivants :

- ✓ La copie signée du contrat de réservation,
- ✓ la copie du document confirmant au Réservataire l'annulation du séjour,
- ✓ la liste nominative des inscrits au séjour,
- ✓ la copie du bordereau de primes sur lequel apparaît la souscription à l'assurance,
- ✓ le document de déclaration de sinistre dûment complété.

PM CONSEIL ASSURANCES accusera réception de la déclaration de sinistre et adressera une demande complémentaire au Propriétaire, avec des justificatifs à fournir, qui comprendra :

- ✓ 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, ainsi qu'un questionnaire médical à faire remplir par le médecin traitant,
- ✓ en cas de décès, d'un acte de décès accompagné d'une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté,
- ✓ dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif l'annulation,

**En outre, il est expressément convenu que le Propriétaire accepte par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin conseil de l'Assureur. S'il s'y oppose sans motif légitime, il perdra ses droits à la garantie.**

## **C / INTERRUPTION ET/OU DIFFERE DE SEJOUR**

L'Assureur rembourse au Réservataire le montant du loyer non couru par suite d'interruption de séjour ou de retard dans la prise de possession des lieux, conséquence de l'un des événements énumérés aux alinéas suivant de l'article A :

- A.1.1.1,
- A.1.1.2,
- A.1.2.1.,
- A.1.2.4,
- A.1.2.5
- A.1.2.6
- A.1.2.7

### **OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, le Réservataire doit aviser **IMMEDIATEMENT** le **Propriétaire ou le Souscripteur**.

2/ D'autre part, le Souscripteur doit déclarer le sinistre auprès de PM CONSEIL ASSURANCES, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure. Cette déclaration de sinistre devra être accompagnée des documents suivants :

- ✓ La copie signée du contrat de réservation,
- ✓ la copie du document prouvant l'arrivée tardive ou le départ prématuré du Réservataire,
- ✓ la liste nominative des inscrits au séjour,
- ✓ la copie du bordereau de primes sur lequel apparaît la souscription à l'assurance,
- ✓ le document de déclaration de sinistre dûment complété.

PM CONSEIL ASSURANCES accusera réception de la déclaration de sinistre et adressera une demande complémentaire au Réservataire (ou au Locataire si celui-ci est différent), avec des justificatifs à fournir, qui comprendra :

- ✓ 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, ainsi qu'un questionnaire médical à faire remplir par le médecin traitant
- ✓ en cas de décès, d'un acte de décès accompagné d'une copie du livret de famille prouvant le lien de parenté,
- ✓ dans les autres cas, de tout accusé justifiant l'arrivée tardive ou le départ prématuré,
- ✓ et tout autre document nécessaire.

**En outre, il est expressément convenu que le Réservataire (ou le Locataire si celui-ci est différent) accepte par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin conseil de l'Assureur. S'il s'y oppose sans motif légitime, il perdra ses droits à la garantie.**

## **D / FRAIS DE RECHERCHE ET DE SAUVETAGE**

L'Assureur garantit au Locataire, pendant son séjour assuré et dans la limite indiquée aux Conditions Particulières, le remboursement des frais de recherche et de sauvetage nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, y compris l'usage d'un hélicoptère, afin de le localiser et l'évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

### **OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, le Locataire doit déclarer son sinistre auprès de PM CONSEIL ASSURANCES dans les 5 jours suivant l'intervention.

Le Locataire devra fournir les informations et les pièces suivantes :

- ✓ la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance du sinistre ayant nécessité le règlement de frais de recherche et de sauvetage sur place,
- ✓ les factures originales de toutes les dépenses engagées pour la recherche,
- ✓ les bordereaux et/ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné et les copies des factures de dépenses,
- ✓ d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte
- ✓ appréciation des frais réels restant à sa charge.

A défaut de nous fournir toutes ces pièces, l'Assureur ne pourra pas procéder au remboursement.

**E / ASSURANCES DES CHEQUES IMPAYES ET OPPOSITION CARTE DE PAIEMENT**

L'Assureur s'engage à rembourser au Souscripteur les chèques tirés pour régler les sommes dues au titre du contrat de location, lorsque ces chèques auront été tirés sur des comptes non approvisionnés ou à partir de chèquiers volés ou en cas d'opposition au règlement par carte de paiement.

L'Assureur prendra à sa charge les frais de recouvrement de créance. Il conserve tout droit de recours contre le Réservataire.

**SONT EXCLUS LES CHÈQUES TIRÉS POUR RÉGLER LES ARRHES, LES ACOMPTE.**

Sauf pour les contrats de location dont la prise d'effet est similaire, dans la limite de 8 jours, à la date d'entrée du séjour ; dans ce cas, l'indemnisation sera totale.

**SONT PRIS EN CHARGE LES CHEQUES TIRÉS POUR RÉGLER LES CAUTIONS.**

**OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Sous peine de déchéance de garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure, le Souscripteur doit déclarer son sinistre auprès de PM CONSEIL ASSURANCES dans les 5 jours suivant l'événement.

Le Souscripteur devra fournir les justificatifs suivants :

- l'original du chèque impayé et avis d'opposition,
- le certificat de non-paiement de la banque après le 1er rejet,
- copie de la lettre recommandée que le Souscripteur aura adressée au Réservataire.

A défaut de nous fournir toutes ces pièces, l'Assureur ne pourra pas procéder au remboursement.

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

Un des Locataires ou occupants est malade, blessé ou décède lors du séjour assuré. L'Assisteur intervient dans les conditions suivantes :

**RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE :**

Un des Locataires ou occupants est malade ou blessé lors du séjour assuré. L'Assisteur organise et prend en charge son rapatriement au domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez lui, dans l'un des pays membres de l'union Européenne, dans les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, y compris Corse et Monaco, en Suisse.

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 le médecin conseil de l'Assisteur, après avis du médecin traitant occasionnel et éventuellement du médecin de famille.

Lors du rapatriement, et sur prescription du médecin conseil de l'Assisteur, l'Assisteur organise et prend en charge le transport d'un accompagnant à ses côtés.

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

**RAPATRIEMENT DE CORPS**

Un des Locataires ou occupants décède lors du séjour assuré. L'Assisteur organise le rapatriement de son corps jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de résidence situé dans l'un des pays membres de l'union Européenne, dans les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, y compris Corse et Monaco, en Suisse.

Dans ce cadre, l'Assisteur prend 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).

L'Assisteur organise et prend en charge également jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille locataires qui figuraient sur le même contrat de réservation.

**CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT**

Un des Locataires ou occupants est malade ou blessé lors du séjour assuré et ne peut plus conduire son véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de le remplacer, l'Assisteur met à sa disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à son lieu de résidence situé dans l'un des pays membres de l'union Européenne dans les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, y compris Corse et Monaco, en Suisse par l'itinéraire le plus direct.

L'Assisteur prend 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 le 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, le Locataire devra nous le mentionner. L'Assisteur se réservera alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, l'Assisteur fournira et prendra en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement si le Locataire a son domicile dans l'un des pays suivants :

France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-TOM), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Suède, Finlande).

**Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restent à la charge du Locataire.**

**ARTICLE 4 - LES EXCLUSIONS DE L'ASSISTANCE AUX PERSONNES**

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales,
- Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales,

- Lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges,
- Les dommages ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel,
- Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent,
- Pollution, catastrophes naturelles,
- Les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement,
- Les conséquences d'accidents corporels graves survenus avant la date d'entrée en garantie du Locataire,
- Les maladies psychiques, mentales ou dépressives,
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage,
- Les frais médicaux et d'hospitalisation de toute sorte,
- Les Etats de grossesse à partir de la 32ème semaine,
- Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les frais engagés sans l'accord de L'Assisteur,
- Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à l'Assisteur,
- Les Frais de taxi engagés sans l'accord de L'Assisteur,
- Suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG,
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage.
- Les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,
- Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

**ARTICLE 5 - LES EXCLUSIONS GENERALES**

- Sont exclus des garanties exposées dans le présent contrat, les dommages se rattachant directement ou indirectement à :
- **Pour les garanties A, B, C, D, E**
- la guerre étrangère (il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un autre fait).

- la guerre civile (il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile),
- tous effets directs ou indirects d'explosion de dégagement de chaleur, d'irradiation provenant de transmutation de noyaux d'atomes ou de la radioactivité ou d'une exposition à toute substance ou contamination de nature biologique ou chimique,
- l'usage de stupéfiants ou de médicaments non prescrits médicalement,
- l'alcoolisme, l'ivresse,
- la pratique d'un sport en tant que professionnel,
- la pratique d'un sport dangereux : sports aériens, bobsleigh, skelaton, varappe, hockey sur glace, plongée sous-marine, sports amateurs mécaniques automobiles 4 roues et 2 roues répondant à l'obligation d'assurance de juillet 1958,
- un fait intentionnel de l'assuré ou à son suicide ou tentative de suicide,
- un traitement esthétique, psychique ou psychothérapeutique, un état dépressif sauf en cas d'hospitalisation,
- la maladie ou accident, grossesse et en général toute altération de santé dont les premiers symptômes ont lieu avant la date de réservation du séjour.

**1) Pour l'ensemble des garanties**

Les garanties ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

1. consommation de drogues, de toutes substances stupéfiantes mentionnées au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
2. les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;
3. les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;
4. l'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour;
5. suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;
6. participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
7. dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;

8. manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;
9. tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;
10. guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
11. accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
12. des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
13. un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles
14. les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
15. accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;
16. Toute activité de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;
17. problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
18. la conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

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 6 – 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 7 – CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE**

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  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

**ARTICLE 8 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS**

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de son contrat, nous invitons l'Assuré à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.71.02 ou en écrivant à [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr) pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ✓ Rapatriement ou transport sanitaire
- ✓ Rapatriement de corps
- ✓ Chauffeur de remplacement

Si la réponse qu'il obtient ne lui donne pas satisfaction, il peut adresser un courrier à :

**MUTUAIDE**  
SERVICE QUALITE CLIENTS  
8/14 AVENUE DES FRERES LUMIERE  
94368 BRY-SUR-MARNE CEDEX

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de son courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, il peut recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à sa réclamation ou sur le site internet de l'Assureur.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de son contrat, nous invitons l'Assuré à le faire connaître à PM CONSEIL ASSURANCES en appelant le 01.60.84.75.45 ou en écrivant à [contact@pmconseil.fr](mailto:contact@pmconseil.fr) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Annulation de séjour par le Réservataire
- ✓ Annulation / interruption par le Propriétaire

- ✓ Interruption et/ou différé de séjour
- ✓ Frais de recherche et de sauvetage
- ✓ Assurance des chèques impayés et opposition carte de paiement

Si la réponse qu'il obtient ne lui donne pas satisfaction, il peut adresser un courrier à :

**MUTUAIDE  
Service Assurance  
TSA 20296  
94368 Bry sur Marne Cedex**

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de son courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si le désaccord persiste, il peut recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à sa réclamation ou sur le site internet de l'Assureur.

**ARTICLE 9 – COLLECTE DE DONNEES**

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, MUTUAIDE traite ses données personnelles au nom et pour le compte de PM CONSEIL ASSURANCES qui demeure responsable du traitement afin d'assurer la gestion et l'exécution du contrat d'assurance ; 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 du contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

• Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur et du Gestionnaire mais aussi ses intermédiaires, réassureurs et organismes professionnels habilités.

• 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 conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

• Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique

en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

• 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 d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

• 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 offres de services.

• Les données à caractère personnel 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 pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

**ARTICLE 10 – PRISE D'EFFET DES GARANTIES**

✓ Pour toutes les garanties, hors garanties d'assistance aux personnes en déplacement et remboursement des frais de secours et de sauvetage :

Les garanties sont acquises à l'Assuré le lendemain à 0 heure de la réception par le Souscripteur du contrat de réservation signé et du chèque de règlement d'arrhes ou d'acompte dont le règlement est effectif comme il est dit aux Conditions Particulières et pendant la période du séjour indiquée au contrat de réservation.

En cas de réservation en ligne, les garanties sont acquises à l'Assuré le lendemain à 0 heure de la réception de la confirmation de la réservation et pendant la période du séjour indiquée au contrat de réservation.

Au cas où le chèque d'acompte ou d'arrhes s'avérerait être sans provision ou rejeté par la banque pour quelque cause que ce soit, les garanties du présent contrat seraient nulles et sans effet, sauf si le Réservataire régularise le paiement dans les délais fixés par la loi.

✓ Pour les garanties d'assistance aux personnes en déplacement et remboursement des frais de secours et de sauvetage :

Les garanties sont acquises à l'Assuré exclusivement pendant la durée du séjour ou réservation et cesse obligatoirement le dernier jour de la location à 24 heures.

**ARTICLE 11 – SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION**

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, omission ou inexactitude est sanctionnée même si elle a été sans influence sur le *Sinistre*, dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du Code des Assurances.

**ARTICLE 12 – PLURALITES D'ASSURANCES**

Conformément aux dispositions de l'Article L121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L121-1 du Code des assurances.

**ARTICLE 13 – EXPERTISE**

Les dommages sont évalués de gré à gré ou à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert. Les trois experts opèrent d'un commun accord et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par l'autorité judiciaire compétente. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

**ARTICLE 14 – 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 15 – PRESCRIPTION DES ACTIONS DERIVANT DES CONTRATS D'ASSURANCE**

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du Contrat d'assurance est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance.

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 16 – REGLEMENT DES LITIGES**

Tout litige se rapportant au présent contrat et qui n'a pas pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L 114-2 du Code des Assurances.

**ARTICLE 17 – TRIBUNAUX COMPETENTS**

Le contrat est régi exclusivement par la loi Française. Tout litige né de l'exécution, de l'inexécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

**ARTICLE 18 – LANGUE UTILISEE**

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

**ARTICLE 19 – AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.