

NOTICE  
D'INFORMATION



Contrat Mutuaide  
SEJOUR INDIVIDUEL  
ET FAMILIAL



# ANNEXE 1 : NOTICE D'INFORMATION

**NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT ASSURANCE N°6767**

**COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE  
TRUSTIWAY**

10 RUE DE LA PAIX – 75002 PARIS  
Du Lundi au samedi de 9h00 à 19h00

- **par téléphone de France : 07.56.92.83.82.**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par téléphone de l'étranger : 33.1.07.56.92.83.82 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international**  
*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)*
- **par e-mail : contact@trustiway.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
<p><b>1 / ANNULATION</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Annulation pour motif médical (A1).</b></li> </ul> <p><b>Dont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie</li> <li>- Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Annulation toutes causes justifiées (A2)</b></li> <li>✓ <b>Annulation pour défaut ou excès de neige (Optionnel) (A3)</b></li> </ul>	<p>(A1) Maximum 20 000 € par location</p> <p>(A2) Maximum 20 000 € par location</p> <p>(A3) Maximum 20 000 € par location</p>
<p><b>2 / FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis (transport non compris) (B)</b></li> </ul>	<p>(B) Maximum 20 000 € par location</p>
<p><b>3 / RESPONSABILITE CIVILE DU LOCATAIRE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs causés aux Tiers du fait de l'occupation des locaux (C1)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Dont dommages matériels consécutifs (C2)</b></li> <li>➤ <b>Franchise (C3)</b></li> </ul> </li> <li>✓ <b>Dommages matériels et immatériels consécutifs causés au propriétaire (C4)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Dont dommages immatériels consécutifs (C5)</b></li> <li>➤ <b>Franchise(C6)</b></li> <li>➤ <b>Dont dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location (C7)</b></li> <li>➤ <b>Dont dommages causés aux biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location sans factures justificatives (C8)</b></li> <li>➤ <b>Franchise (C9)</b></li> </ul> </li> </ul>	<p>(C1) 500 000 € par sinistre</p> <p>(C2) 50 000 € par sinistre</p> <p>(C3) 300 € par sinistre</p> <p>(C4) 500 000 € par sinistre</p> <p>(C5) 50 000 € par sinistre</p> <p>(C6) 300 € par sinistre</p> <p>(C7) 8 000 € par sinistre</p> <p>(C8) 200 € par sinistre</p> <p>(C9) 50 € par sinistre</p>

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

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

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance hors Responsabilité Civile du Locataire, l'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – 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.

Pour la garantie Responsabilité Civile du Locataire, l'Assureur est GROUPAMA Rhône-Alpes Auvergne - Caisse régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles de Rhône-Alpes Auvergne 50 rue de Saint-Cyr - 69251 Lyon cedex 09 - 779 838 366 RCS Lyon – Emetteur des certificats mutualistes Entreprises régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4 Place de Budapest – 75009 Paris

**Accident corporel grave**

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 entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

**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 évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

**Assuré**

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

Pour les garanties d'Assurance hors Responsabilité Civile du Locataire, ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

Pour les garanties Responsabilité Civile du Locataire, l'Assuré est le locataire, personne physique partie au Contrat de location et désigné (Nom, Prénom, adresse) sur le Contrat de location - Ont la qualité d'Assuré, le conjoint de l'Assuré, ses enfants ou ceux de son conjoint ainsi que toute autres personnes participant avec l'Assuré au séjour objet du Contrat de location

**Bien loué**

Bien faisant l'objet du contrat de location temporaire (maison ou appartement) y compris les biens mobiliers listés dans l'inventaire joint au contrat de location.

**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.

**Déplacement garanti**

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

**Domicile**

Pour les garanties d'Assurance hors Responsabilité Civile du Locataire, 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.

**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.

**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.

**Epidémie**

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

**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 assurance**

Selon les produits souscrits :

- ✓ Annulation
- ✓ Interruption de séjour
- ✓ Responsabilité Civile du Locataire

**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.

**Maladie grave**

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

**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.

**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.

**Pandémie**

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

**Quarantaine**

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

**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 (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), 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.

• **Refus d’embarquement suite à une prise de température du Bénéficiaire/Assuré, à son arrivée à l’aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l’embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l’absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

**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 TOUTES CAUSES JUSTIFIEES**

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour **tout autre événement aléatoire, quel qu’il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux**, empêchant votre départ et/ou l’exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l’assuré justifiant l’annulation du voyage. L’événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l’impossibilité de partir.

**ANNULATION POUR DEFAUT OU EXCES DE NEIGE** (Uniquement si souscription à l’option neige)

Nous vous remboursons les frais d’annulation qui vous sont facturés par votre organisme de voyage en application de ses conditions générales de vente et dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, lorsque vous êtes contraint d’annuler ou de renoncer à votre séjour dans les 48 heures précédant la date contractuelle de commencement de la location par suite de défaut ou d’excès de neige.



Cette garantie 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 la date prévue pour le commencement de la location, plus de 2/3 des pistes du domaine skiable de la station considérée sont fermées d'après le bulletin d'enneigement précité.

**ATTENTION : Cette garantie ne s'applique qu'entre le 15 décembre et le 1er avril de l'année suivante.**

### 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 **TRUSTIWAY SERVICE SINISTRE**, 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 TRUSTIWAY SERVICE SINISTRE, 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 TRUSTIWAY SERVICE SINISTRE.**

**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,
- ✓ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- ✓ 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 la fermeture des frontières, 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 (sauf si option souscrite),
- ◆ 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.

## **2/ 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.

## **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 **TRUSTIWAY SERVICE SINISTRE** 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'Assisteur 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.

### **3/ RESPONSABILITE CIVILE DU LOCATAIRE**

#### **1. La garantie Responsabilité Civile Villégiature**

##### Nous garantissons

- les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir :

> vis-à-vis des tiers en raison :

- des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs

**A la suite d'un incendie, d'une explosion, d'un Dégâts des eaux ayant pris naissance dans le bien loué et occupé par l'assuré (termes définis dans le chapitre 6 du présent document)**

> vis-à-vis du propriétaire en raison :

- des dommages matériels causés au bien loué

- des dommages immatériels consécutifs (perte de loyer et privation de jouissance consécutives)

**A la suite d'un incendie, d'une explosion, d'un Dégâts des eaux ayant pris naissance dans le bien loué et occupé par l'assuré. (termes définis dans le chapitre 6 du présent document)**

##### Nous ne garantissons pas

**Outre les exclusions générales de votre contrat et les exclusions :**

- Les dommages subis par les biens, objets ou animaux dont l'assuré a la propriété ;

- Les dommages n'engageant pas la responsabilité civile de l'Assuré ;

- Les dommages ayant pris naissance en dehors des biens garantis occupés ou mis à disposition de l'Assuré ;

- Les dommages survenant en dehors de la période de location mentionnée sur le Contrat de location ;

- Les dommages causés aux animaux ;

- Les dommages causés aux objets de valeur ;

- Les installations situées à l'extérieur des Bâtiments loués n'appartenant pas au propriétaire.

- Les dommages aux plantations et végétaux ;

- La responsabilité civile de l'Assuré en cas de défaut de paiement du Bien loué ;

- Les dommages subis lorsque les locaux renfermant les objets Assurés sont occupés par des Tiers autres que le locataire ;

- Les dommages consécutifs à un défaut d'entretien du Loueur ou du propriétaire du Bien loué ;

- Les dommages consécutifs à un usage ou une utilisation du Bien loué ou des biens mobiliers confiés non conforme au Contrat de location ;

- Les conséquences d'engagements contractuels excédant celles auxquelles le locataire est légalement tenu ;

- Les pannes des appareils mis à la disposition de l'Assuré ;

- Le bris, la casse des biens mobiliers loués ;

- les manquants à l'inventaire ;

- Les dommages aux biens tombant dans un foyer avec flamme ;

- Les dommages d'Incendie provenant de feu de camp ou par un de feu de cheminée n'ayant pas été ramonée au moment de la survenance du dommage ;

- Les dommages consécutifs à des dégradations volontaires, aux brûlures de cigarette ou causés par tout autre article de fumeur ;

- Les infiltrations, refoulements, débordements ou inondations provenant d'étendues d'eau, cours d'eau, sources ;
- Tous dommages causés par l'humidité, la condensation, la buée, la fumée ;
- Tous dommages consécutifs à la rupture, les débordements des piscines démontables ou gonflables ;
- Le bris des glaces du bien loué y compris le bris de vitrages du mobilier usuel ;
- Le vol des biens confiés ;
- Le vol ou la perte de clés du Bien loué.

## 2. Où s'exercent vos garanties ?

Monde entier pour des séjours ou voyages n'excédant pas 90 jours consécutifs

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage, dans les limites de la garantie Responsabilité civile vie privée prévues par votre contrat Habitation.

## 3. Quelles sont les exclusions générales de votre contrat ?

Nous n'assurons jamais :

- **les dommages subis par :**
  - les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les drones de catégorie B à G, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde;
  - les espèces monnayées ;
  - les titres de toutes natures ;
  - les biens se trouvant hors des bâtiments loués.
- **les conséquences :**
  - de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse
  - de faits de guerre ;
  - de la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06) ;
- le paiement des amendes ;
- les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé ;
- les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle ;

À ces exclusions générales, s'ajoutent les exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties du contrat.

## 4. Définition des termes d'assurance

### ACCIDENT

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

### AUTRUI

Toute personne, physique ou morale, autre que l'assuré ou le souscripteur.

### BIENS ASSURÉS

Locaux de tourisme loués par l'assuré à titre privé et temporaire ainsi que leur contenu listé dans l'inventaire.

### CONTRAT DE LOCATION

Contrat conclu entre le Loueur et l'Assuré pour la mise à disposition du Bien loué. Le contrat de location doit fournir les renseignements suivants : adresse de la location, description du logement, durée de la location avec

les dates d'arrivée et de départ, date de signature du contrat, signatures des parties, identité des occupants, adresse du locataire, prix de la location TTC, le montant de l'acompte versé lors de la réservation et celui de la caution versée lors de l'entrée dans les lieux.

#### DEGATS DES EAUX

Les fuites d'eau, ruptures, débordements provenant de tous appareils à effet d'eau ou de chauffage.

#### DOMMAGE CORPOREL

Toute altération des capacités physiques ou psychiques consécutives à un accident.

#### DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSECUTIF (perte de loyer / privation de jouissance)

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice consécutif à un sinistre matériel garanti.

#### DOMMAGE MATÉRIEL

Toute détérioration ou disparition d'un bien ou d'un animal domestique.

#### DUREE DES GARANTIES

Les garanties sont acquises pour la durée prévue au contrat de location (entre date d'arrivée et date de départ).

#### EXPLOSION

L'action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.

#### FRANCHISE

La part du préjudice à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

#### EXPLOSION

L'action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur.

#### INCENDIE

La combustion avec flammes en dehors d'un foyer normal ; la chute directe de la foudre ; dégagement accidentel de fumée.

#### OBJET DE VALEUR

Les bijoux quelle qu'en soit la valeur, les objets d'art, montres, tapis et tapisserie d'une valeur supérieure à 300€.

#### PRESCRIPTION

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

#### SINISTRE

Toutes les conséquences d'un fait dommageable entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.

#### SOUSCRIPTEUR

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance et s'est engagée à payer la prime d'assurance.

#### SUBROGATION

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment: substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

#### RECLAMATION

Mise en cause de la responsabilité de l'Assuré par le Loueur.

#### TIERS

Toute personne autre que l'assuré.

#### VÉTUSTÉ

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, le temps ou l'obsolescence.

## 5. Dispositions applicables en cas d'action mettant en cause la responsabilité de l'assuré

En cas d'action judiciaire mettant en cause une personne dont la responsabilité est assurée au titre du présent contrat et dans les limites de

celui-ci :

- devant les juridictions civiles ou administratives dès lors que le procès concerne la mise en jeu de la garantie Responsabilité civile locative du présent contrat,

- devant les juridictions pénales, lorsque des intérêts civils concernant une garantie Responsabilité civile sont en jeu et que la ou les victimes n'ont pas été désintéressées, nous avons la faculté de diriger la défense de l'assuré ou de nous y associer et, au nom de l'assuré civilement responsable, d'exercer les voies de recours.

Toutefois, nous ne pouvons exercer les voies de recours qu'avec l'accord de l'assuré, s'il a été cité comme prévenu, exception faite du pourvoi en Cassation lorsqu'il est limité aux intérêts civils.

Nous pouvons par contre exercer les voies de recours sans l'accord de l'assuré, en cas de citation pour homicide ou blessure involontaire et si nous sommes intervenus au procès.

Nous seuls avons le droit de transiger avec les personnes lésées ou leurs ayants droit. L'assuré nous donne tous pouvoirs à cet effet.

**Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction intervenant sans notre accord ne nous sera opposable.**

Cependant, n'est pas considéré comme une reconnaissance de responsabilité l'aveu d'un fait matériel ou le seul fait d'un acte d'assistance que toute personne a le devoir légal ou moral d'accomplir.

Lorsqu'une transaction est intervenue, celle-ci peut être contestée devant le juge par celui pour le compte de qui elle a été faite, sans que soit remis en cause le montant des sommes allouées à la victime ou à ses ayants droit.

## 6. Notre intervention en cas de sinistre

### Les formalités à respecter

Vous devez déclarer le sinistre dès que vous en avez eu connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés

En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.

Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.

Vous devez

- vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre ;

- Indiquer :

. la nature du sinistre,

. les circonstances dans lesquelles il s'est produit,

. les causes ou conséquences connues ou présumées,

. la nature et le montant approximatif des dommages,

- nous transmettre dans un délai de 20 jours (sauf cas de force majeure), un état estimatif, certifié sincère et signé, des dommages causés ;

- nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre ;

- prendre toutes mesures conservatoires pour recourir et sauvegarder les objets assurés.

### Modalités d'application des montants de garantie

- Détermination des sommes assurées

La garantie est accordée soit par sinistre, soit par année d'assurance quel que soit le nombre de sinistres, à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées aux conditions particulières ou au tableau des montants de garantie et des franchises.

Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par la Compagnie et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.

- Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre

Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.

Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).

Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

#### Indemnisation des dommages au bâtiment

Nous garantissons le bâtiment en valeur à neuf, c'est-à-dire sur la base d'une valeur égale à celle de la reconstruction du bâtiment au jour du sinistre avec des matériaux de qualité identique (matériaux actuels, de rendement égal à ceux du bâtiment endommagé et d'utilisation courante dans la région), sous réserve des dispositions suivantes.

- La valeur de reconstruction, déterminée par l'expert, est inférieure à la valeur vénale du bâtiment au jour du sinistre :

Nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la part de vétusté excédant 25 %. Cependant, la reconstruction du bâtiment devant être effectuée dans les 2 ans suivant le sinistre et sur l'emplacement du bâtiment sinistré sans modification importante de sa destination initiale, les modalités d'indemnisation ci-dessus sont modifiées dans les cas suivants :

- si l'impossibilité de reconstruction est due à un cas de force majeure n'existant pas, ou inconnu de l'assuré lors de la souscription du contrat, il est déduit la part de vétusté excédant 12,5 % ;
- si l'impossibilité de reconstruction est due à un cas de force majeure existant lors de la souscription du contrat et si nous prouvons que l'assuré en avait connaissance au moment de cette souscription, le pourcentage correspondant à la vétusté totale est déduit.

- La valeur de reconstruction, déterminée par l'expert, est supérieure à la valeur vénale du bâtiment au jour du sinistre :

- si le bâtiment n'est pas reconstruit dans un délai de 2 ans suivant le sinistre, nous vous réglons une indemnité correspondant à la valeur vénale du bâtiment au jour du sinistre ;
- si le bâtiment est reconstruit dans un délai de 2 ans suivant le sinistre sur l'emplacement du bâtiment sinistré sans modification importante de sa destination initiale, nous vous réglons une indemnité correspondant au complément entre la valeur à neuf et la valeur vénale. Nous déduisons de la valeur à neuf la part de vétusté excédant 25 %.

En ce qui concerne les bâtiments construits sur le terrain d'autrui, en cas de reconstruction entreprise sur les lieux loués dans un délai d'un an à partir de la clôture de l'expertise, l'indemnité est versée au fur et à mesure de l'exécution des travaux.

En cas de non reconstruction, s'il résulte d'un acte ayant date certaine avant le sinistre que vous deviez, à une époque quelconque, être remboursé par le propriétaire du sol de tout ou partie des constructions, l'indemnité ne peut excéder la somme stipulée au bail à cet effet.

A défaut de convention entre le propriétaire et le locataire ou dans le silence de celle-ci, notre indemnité est égale à la valeur des matériaux évalués comme matériaux de démolition

#### Indemnisation des dommages au mobilier

Le mobilier usuel est indemnisé, dans la limite du montant indiqué dans vos conditions personnelles, en valeur à neuf, c'est-à-dire sur la base d'une valeur égale à celle du remplacement du mobilier au jour du sinistre avec des produits actuels de rendement égal, sous réserve des dispositions suivantes :

- nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la part de vétusté excédant 25 %.



Cependant, le remplacement du mobilier doit avoir lieu dans les 2 ans suivant le sinistre, si vous ne justifiez pas du remplacement du mobilier par la production de factures, notre indemnité est calculée sous déduction de la totalité de la vétusté ;

- nous déduisons de l'évaluation en valeur à neuf la totalité de la vétusté pour les biens ci-après :
  - le mobilier se trouvant dans les caves ;
  - le linge ;
  - les appareils à moteur de toute nature, les moteurs et appareils électriques et électroniques, les canalisations électriques et leurs accessoires, le matériel bureautique et ses accessoires.

La vétusté est estimée forfaitairement sur le montant de ces biens, remplacés ou réparés (main d'oeuvre déduite), à :

- 1 % par mois, soit 10 % par an, avec un maximum de 80 % pour les appareils à moteur de toute nature, les moteurs et appareils électriques et électroniques, le matériel bureautique et ses accessoires ;
- 2,50 % par an, avec un maximum de 50 % pour les transformateurs.

#### Application des franchises et des seuils d'intervention

Lorsqu'une franchise est prévue, vous conservez à votre charge :

- tout dommage dont le montant ne dépasse pas celui de la franchise ;
- le montant de la franchise, lorsque le montant des dommages est supérieur à la franchise.

#### Fausse déclarations

En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

#### Assurances multiples

En cas de sinistre garanti par plusieurs assurances, vous pouvez obtenir l'indemnisation de vos dommages en vous adressant à l'assureur de votre choix, quelle que soit la date à laquelle l'assurance a été souscrite.

Vous devez, dans ce cas, nous déclarer le nom des assureurs concernés et le montant des sommes assurées chez eux.

Toutefois, les garanties de votre contrat ne produisent leurs effets que dans les limites fixées ci-dessus.

Quand plusieurs assurances contre un même risque sont contractées de manière frauduleuse ou dans l'intention de nous tromper, nous pouvons invoquer la nullité du contrat et demander des dommages et intérêts.

#### Calcul de l'indemnité

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs à poursuivre en justice.

Vous avez la possibilité de vous faire assister par un expert ;

Si votre expert et le nôtre ne sont pas d'accord, ils font appel à un troisième expert et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer un expert ou, pour les deux experts, de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par le Président du Tribunal de Grande Instance du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit.

Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu la moitié de ceux du troisième.

### **ARTICLE 3 - 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 sauf stipulation contraire dans la garantie, 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 4 – TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à TRUSTIWAY – SERVICE RECLAMATION en appelant le 07.56.92.83.82 ou en écrivant à [reclamation@trustiway.com](mailto:reclamation@trustiway.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Annulation
- ✓ Ratage d'avion
- ✓ Retard d'avion

- ✓ Bagages
- ✓ Frais d'interruption de séjour
- ✓ Voyage de compensation
- ✓ Retour impossible
- ✓ Maintien des prix

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier à :

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

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

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

2. En cas de difficulté sur la mise en œuvre des garanties Responsabilité Civile Vie du Locataire, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**Groupama Rhône-Alpes Auvergne Service Consommateurs**  
**TSA 70019 – 69252 LYON CEDEX 09**  
Ou [service-consommateurs@groupama-ra.com](mailto:service-consommateurs@groupama-ra.com)

L'Assureur accuse réception de la réclamation dans un délai qui ne doit pas excéder 10 jours ouvrables à compter de la réception de celle-ci, sauf si la réponse elle-même est apportée au client dans ce délai. Il envoie la réponse à l'assuré dans un délai qui ne doit pas excéder deux mois à compter de la date de réception.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir la Médiation de l'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

La Médiation de l'Assurance n'est pas compétente pour connaître des contrats souscrits pour garantir des risques professionnels

#### **ARTICLE 5 – 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 6 – 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 7 – PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration 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 8 – 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 9 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article 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 10 – 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.