# RESIDENCE TOURISME




*Fiche d'information et conseil*

**RESIDENCE TOURISME**

**ANNULATION - INTERRUPTION - ARRIVEE TARDIVE**

**Contrat n° 6181**

**Gritchen Affinity** - SAS au capital de 10.260 euros immatriculée au RCS de Bourges sous le n° 529 150 542 dont le siège social est sis au 27, rue Charles Durand - CS70139 - 18021 Bourges Cedex - N° TVA : FR24921240917 Société de Courtage d'Assurances sans obligation d'exclusivité (liste des compagnies d'assurances partenaires disponible sur simple demande) soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 110 613 17 (www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances

## Votre objectif :

***Vous souhaitez vous couvrir en cas d'imprévus qui vous obligeraient à annuler le séjour que vous avez prévu et aussi en cas d'imprévus qui pourraient intervenir pendant votre séjour ?***

## QUE FAUT-IL SAVOIR SUR L'ASSURANCE ?

Cette assurance est proposée en complément d'une réservation pour un séjour et a pour but de protéger le réservataire avant le début du séjour : s'il est obligé d'annuler son séjour ou en cas d'arrivée tardive, pendant le séjour : en cas de d'interruption.

## QUE PREND EN CHARGE L'ASSURANCE ?

### ➡ *Les motifs d'annulation couverts :*

**Le contrat vous couvre dans de multiples situations qui vous obligent à annuler votre séjour :**



VIE PERSO



VIE PRO



SANTÉ



VÉHICULE OU DOMICILE SINISTRÉ

### ➡ *Les garanties proposées :*

#### FRAIS D'ANNULATION



Remboursement des sommes conservées par l'établissement selon ses conditions générales de vente, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre séjour avant le départ (à l'aller) pour l'un des motifs prévus par le contrat.

#### ARRIVEE TARDIVE



Remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite de prise de possession tardive de plus de 24h de votre réservation en raison de l'un des évènements énumérés dans la garantie annulation.

#### FRAIS D'INTERRUPTION



Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata, en cas de retour prématuré à la suite d'évènements détaillés au contrat d'assurance.

**Gritchen Affinity** - SAS au capital social de 10.260 euros, immatriculée au RCS de Bourges sous le n° 529 150 542, dont le siège social est sis au 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - N° TVA : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances sans obligation d'exclusivité (liste des compagnies d'assurances partenaires disponible sur simple demande) soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et immatriculée à l'ORIAS dans la catégorie Courtier d'assurance sous le n° 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances - Filiale de GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, SAS au capital de 2.312.218,80 euros

***La description exhaustive de l'étendue des garanties de l'assurance "RESIDENCE TOURISME", les plafonds de garantie, les franchises et les exclusions figure dans la notice d'information ci-jointe***

**Pour que la garantie Annulation soit valide, l'assurance doit être souscrite simultanément à la réservation du séjour ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.**

## QUEL EST LE DELAI DE DECLARATION EN CAS D'ÉVENEMENT GARANTI ?

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit impérativement : Aviser par écrit **Gritchen Affinity** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge **dans les 5 jours ouvrés**.

## COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?

| | |
|---|---|
| www | Connectez-vous sur le site :<br>**www.declare.fr**<br>*Vous pouvez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier.* |
| ✉ | **Pour une gestion moderne et rapide de vos sinistres annulation, interruption, arrivée tardive :**<br>Par mail : **sinistres@gritchen.fr** |

## QUI SOMMES NOUS ?

**Gritchen Affinity - Spécialiste de l'assurance sport et loisirs**

SAS au capital social de 10.260 euros, immatriculée au RCS de Bourges sous le n° 529 150 542, dont le siège social est sis au 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges. Société de Courtage d'Assurances soumise au contrôle de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 et n° d'immatriculation à l'ORIAS : 11061317 dans la catégorie Courtier d'assurance (www.orias.fr).

Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.
Filiale de Groupe Gritchen Assurances Holding, SAS au capital de 2.312.218,80 euros.

Courtier indépendant, Gritchen Affinity exerce son activité sans obligation d'exclusivité en application de l'article L521-2 II b du code des assurances. En qualité d'intermédiaire en assurance, notre rémunération s'effectue sur la base d'une commission payée par l'assureur et de frais de courtage supportés directement par le souscripteur.

L'offre RESIDENCE TOURISME est une offre négociée auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE qui s'engage depuis 40 ans afin d'apporter le meilleur service pour répondre aux aléas du quotidien.

## VOS DONNÉES PERSONNELLES

**Gritchen Affinity** s'engage, en tant que responsable de traitement ou quand nous intervenons en tant que sous-traitant au sens du RGPD à :

- Traiter vos données de manière licite loyale et transparente
- Collecter uniquement les informations utiles au traitement de votre demande
- Les collecter pour des finalités déterminées, explicites et légitimes
- Veiller à l'exactitude de vos données et si nécessaire à leur mise à jour
- Les conserver uniquement pour la durée nécessaire au regard de la finalité poursuivie, recommandée par la Cnil ou imposée par la loi
- Garantir une sécurité appropriée à l'aide de mesures techniques et organisationnelles adaptées"

Nous utilisons les données personnelles que vous nous avez transmises (y compris par l'intermédiaire de votre établissement de réservation) dans le cadre de notre métier de courtier en assurance pour la passation, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance et pour la gestion commerciale de nos clients. Elles sont également utilisées dans le cadre de nos obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, ainsi que de lutte contre la fraude.
Nous vous informons sur l'exercice de vos droits : vous pouvez demander l'accès à vos données à caractère personnel, leur rectification, effacement ou une limitation de leur traitement. Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement ainsi que du droit à la portabilité de vos données.
Pour toute précision, vous pouvez contacter notre **Service Conformité - Gritchen - 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges** ou par mail : **conformite@gritchen.fr**. En cas de réclamation, vous pouvez choisir de vous adresser à la CNIL.
Retrouvez l'information intégrale sur le traitement de vos données personnelles **ici**
Nous vous informons également de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire sur : **https://conso.bloctel.fr**

## RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de difficulté, contactez dans une premier temps votre interlocuteur habituel. Dans le cas ou vous n'avez pas obtenu satisfaction, vous pouvez formuler une réclamation, en écrivant à : **GRITCHEN AFFINITY – Service réclamations clients – 27 rue Charles Durand 18000 Bourges** ou par email : **reclamations@gritchen.fr** ou en vous connectant sur **declare.fr**. Notre service réclamations s'engage à traiter vote réclamation dans les délais suivants :

- Dix jours ouvrables à compter de la date d'envoi de la réclamation pour en accuser réception, sauf si nous sommes en mesure de vous apporter une réponse dans ce délai.
- Deux mois entre la date d'envoi de la réclamation et la date de notre réponse.

Si, en raison de la complexité de la situation, nous n'étions pas en mesure de respecter ce délai de deux mois, nous nous engageons à vous en avertir.
Si après avoir épuisé les voies de recours auprès de nos services, un désaccord persiste entre nous, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09**
Votre demande sera étudiée conformément à la Charte de la médiation consultable à l'adresse : **http://www.mediation-assurance.org/**
Si vous souscrivez le contrat en qualité de consommateur, vous pouvez aussi recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : http://ec.europa.eu/consumers/odr/

**Gritchen Affinity**
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr



# NOTICE D'ASSURANCE « RESIDENCES DE TOURISME » GARANTIE ANNULATION - INTERRUPTION ARRIVEE TARDIVE

CONTRAT N° : 6181

# TABLEAU DE GARANTIE

**La présente convention a pour objet de définir les conditions de mise en application des garanties par MUTUAIDE ASSISTANCE aux adhérents Bénéficiaires du contrat collectif.**

| GARANTIES D'ASSURANCE | PLAFONDS ET FRANCHISE |
|---|---|
| **FRAIS D'ANNULATION PÉRILS DÉNOMMÉS énumérés dans « DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?**<br>• *Motif médical*<br>• *Autres motifs* | **Selon conditions du barème des frais d'annulation**<br>**Maxi 10 000 € par séjour**<br><br>**Sans franchise**<br>**Franchise 30 € par dossier sauf mention spéciale** |
| **ARRIVEE TARDIVE**<br>• *Accès impossible sur le lieu du séjour*<br>• *Autres motifs énumérés dans « DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ? » de la garantie annulation* | **Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis de la location avec un maximum de 4 000 € par location ou emplacement et un plein par événement de 25 000 €**<br><br>**Franchise 1 jour** |
| **FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR**<br>• *Maladie grave, accident grave ou décès*<br>• *Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux*<br>• *Vol dans les locaux professionnels ou privés* | **Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis, en cas de retour prématuré**<br>**Maxi 4 000 € par séjour**<br><br>**Franchise 1 jour** |

## Délai de souscription

**Pour que la garantie Annulation soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du voyage ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.**

**Les garanties autres que l'Annulation, sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 3 mois à compter de la date de départ en voyage.**

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE INDEMNISATION ASSURANCE

**Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit impérativement :**

- ***Aviser par écrit Gritchen Affinity de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge dans les cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol).***

Ces délais courent à compter de la connaissance par l'assuré du sinistre de nature à entrainer la mise en place de la garantie.

Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à la Compagnie.

- ***Déclarer spontanément à Gritchen Affinity les garanties souscrites sur le même risque auprès d'autres assureurs.***

**POUR UNE GESTION MODERNE ET RAPIDE DE VOS SINISTRES ASSURANCES**

**Connectez-vous sur le site : www.declare.fr**

(Transmettez vos justificatifs et suivez à tout moment l'état d'avancement de votre dossier)

**POUR UNE GESTION TRADITIONNELLE DE VOS SINISTRES ASSURANCES**

**Par mail : sinistres@gritchen.fr**
ou

**Par courrier :**
**Gritchen Affinity**
**Service sinistre**
**27 rue Charles Durand - CS70139**
**18021 Bourges Cedex**

# DESCRIPTIONS DES GARANTIES

## Frais d'annulation Périls dénommés

| PRISE D'EFFET | EXPIRATION DE LA GARANTIE |
|---|---|
| Annulation : le jour de la souscription au présent contrat | Annulation : le jour du départ – lieu du séjour |

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les Conditions Générales de vente de celui-ci **(à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes),** lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

**En matière de location, la garantie n'est acquise qu'à condition que la location soit entièrement libérée.**

### DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

**Maladie grave, (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), 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*

**Décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces.**

**Complications dues à l'état de grossesse**
Qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois,
ou
si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

**Contre-indication**
des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.

**Licenciement économique**
à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat
de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait,

**Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants :**

- *Juré ou témoin d'Assises,*
- *Désignation en qualité d'expert,*
- *Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.*

**Convocation en vue d'adoption d'un enfant**
pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat

**Convocation à un examen de rattrapage**
Suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.

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

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

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

**Suppression ou modification des dates de congés payés du fait de l'employeur**
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 et des intermittents du spectacle. Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.
**Une franchise de 20 % reste à votre charge avec un minimum de 30 € par dossier.**

**Mutation professionnelle**
Imposée par votre hiérarchie et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part, à l'exclusion des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.
**Une franchise de 20 % reste à votre charge avec un minimum de 30 € par dossier.**

**Refus de visa par les autorités du pays**
par les autorités du pays choisi pour votre voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays

**Dommages graves à votre véhicule** dans les **96 heures ouvrés précédant le 1er jour du séjour** et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour.

**L'incapacité médicale à pratiquer un sport**
L'incapacité médicale à pratiquer une activité sportive est un motif d'annulation si le séjour se déroule dans une station de ski.
Les intempéries empêchant l'activité du séjour sont un motif d'interruption d'activités sportive sauf si un événement météorologique d'une intensité anormale provoque la fermeture des équipements sportifs avant le départ – dans ce cas, l'annulation du séjour sera prise en charge.

**Annulation d'une des personnes vous accompagnant**
(maximum 8 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes garanties.
Si la personne désire effectuer le voyage seule, il est tenu compte des frais supplémentaires sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

**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 figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS 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 et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences, ainsi que les complications dues à l'état de grossesse au-delà de la 28ème semaine,***
- ***L'oubli de vaccination,***
- ***La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,***
- ***Le défaut ou l'excès d'enneigement,***
- ***Tout événement médical 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 séjour***
- ***Tout événement survenu entre la date de souscription au séjour 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 séjour est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de l'assuré,***
- ***D'un acte de négligence de votre part,***
- ***De tout événement dont la responsabilité ou la prise en charge pourrait incomber à l'organisateur du séjour 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, permis de conduire, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ***

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation **encourus au jour de l'événement** pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

## DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

**1/ Motif médical :**
vous devez déclarer votre sinistre **dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre voyage.**

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

**Pour tout autre motif d'annulation :** vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

**2/ D'autre part,**
si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyages ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

**Votre déclaration doit être accompagnée :**

- *en cas de maladie ou d'accident corporel, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident corporel,*
- *en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,*
- *dans les autres cas, de tout justificatif.*

**Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe préimprimée au nom du médecin-conseil 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 devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe préimprimée visée ci-dessus.** Vous devez libérer votre médecin du secret médical. Il en est de même pour le médecin traitant de la personne à l'origine de l'annulation, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.

**Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe préimprimée au nom du médecin-conseil, 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 êtes tenu de verser à l'organisateur du séjour ou que ce dernier conserve,*
- *Le numéro de votre contrat d'assurance,*
- *Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,*
- *En cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom 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 refusé 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 opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.*

## Arrivée tardive

| PRISE D'EFFET | EXPIRATION DE LA GARANTIE |
|---|---|
| Arrivée tardive : Le jour de la souscription au présent contrat. | Arrivée tardive : le dernier jour sur le lieu du séjour |

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons le remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite **de prise de possession tardive de plus de 24h de l'hébergement** objet de la location ou chambre d'hôtel, en conséquence de l'un des évènements énumérés ci-dessous :

- ***Soit l'un des évènements énumérés dans la « Garantie Annulation ».***
- ***Soit l'accès impossible à la station/lieu de séjour, du fait de mauvaises conditions climatiques entraînant la fermeture par les autorités compétentes de l'intégralité des axes routiers et ferroviaires pour une durée supérieure à 5 (cinq) heures.***

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie annulation.

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

Vous devez :

- ***Adresser à l'assureur 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, les originaux des factures détaillées de l'organisateur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## Frais d'interruption de séjour

| PRISE D'EFFET | EXPIRATION DE LA GARANTIE |
|---|---|
| Frais d'interruption de séjour : le jour du début du séjour | Frais d'interruption de séjour : le jour du retour prévu de voyage |

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si vous devez interrompre le séjour garanti par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les « prestations hôtelières « non consommées ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement loué à l'hôtelier par suite à :

- ***Maladie grave, accident grave ou décès de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat.***
- ***Maladie grave, accident grave ou décès de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.***
- ***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.***
- ***Vol dans les locaux professionnels ou privés à condition que l'importance de ce vol nécessite impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires.***

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

*Outre les exclusions prévues aux Dispositions Générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :*

- *un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;*
- *une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à 3 jours ;*
- *des épidémies.*
- *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 :

- *Adresser à l'Assureur 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, les originaux des factures détaillées du voyagiste faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.
Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

**QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?**

*Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant de :*

- *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 stipulations contraires 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.**

## Dispositions Générales

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.
Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Gritchen Affinity auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE et dont l'adhésion est facultative.

### Annexe à l'article A. 112-1

**Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances**

**Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.**
**L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :**

**1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;**
**2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;**
**3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;**
**4° Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.**

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

**Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation. Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.**

**Informations complémentaires :**
*Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges :*
*« Je soussigné M……demeurant ……..renonce à mon contrat N°…….souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »*

**Conséquences de la renonciation:**
L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.
En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.
Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

# Dispositions communes à l'ensemble des garanties

## DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**Nous, l'Assureur**
MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. au capital de 12.558.240 € entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Bobigny – TVA FR 31 3 974 086 000 19

**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 ».

Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

**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.

**COM**
Par COM, on entend les Collectivités d'Outre-Mer, soit la Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint Martin et Saint-Barthélemy.

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

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

**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.

**DROM**
Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

**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.*

**Effets de première nécessité**
Effets vestimentaires et de toilette vous permettant de faire face temporairement à l'indisponibilité de vos effets personnels.

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

**Espace Economique Européen (E.E.E)**
Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce ; Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

**Etranger**
Tour 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**
- *Annulation*
- *Arrivée tardive*
- *Interruption de séjour*

**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.

## QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

## QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.
En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.
La garantie « ANNULATION » prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).
Les autres garanties prennent effet le jour de départ prévu et expirent le jour du retour prévu.

## 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 **GRITCHEN AFFINITY** en écrivant à **reclamations@gritchen.fr** pour les garanties Assurance.

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 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.

Si le désaccord persiste 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

## COLLECTE DE DONNEES

L'Assuré reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation 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***

ou

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

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)

## SUBROGATION

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

## 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 événement.
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).*

## REGLEMENT DES LITIGES

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

## FAUSSES DECLARATIONS

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

- *Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.*
- *Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.*

## 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.