



[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)



Une nouvelle idée  
de l'assurance tourisme et loisirs

Dispositions générales valables pour toute souscription à partir du 1<sup>er</sup> février 2019

## MÉMO VOYAGE

**Numéro de contrat à nous rappeler : FRA003**

### 1. POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR

(Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)



Mutuaide

#### MUTUAIDE ASSISTANCE

8-14 avenue des Frères Lumières  
94368 BRY SUR MARNE cedex

Depuis la France : Tél : 01 41 77 45 59  
Depuis l'Etranger : Tél : +33 1 41 77 45 59  
Mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

### 2. POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

(Annulation, Bagages, Garantie des prix,  
Interruption de séjour, etc.)



Une nouvelle idée  
de l'assurance tourisme et loisirs

#### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex

Depuis la France :  
Tél. : 05 32 09 50 10  
Depuis l'étranger :  
Tél. : + 33 5 32 09 50 10  
Mail : [fram@assurinco.com](mailto:fram@assurinco.com)

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET FRANCHISES

Garanties	Plafonds	Franchises
<b>ANNULATION</b>		
Frais de dossier		-
Maladie, accident, décès		-
Annulation pour tout autre motif garanti	Frais réels	25 € / personne
Annulation toutes causes		150 € / personne
Frais de modification ou report		Selon le motif
Annulation pour grève / défaillance de la compagnie aérienne	40 000 € / évènement	75 € / personne
<b>PRE-ACHEMINEMENT / DEPART MANQUE</b>		
Pré-acheminement	650 € / personne	-
<b>RETARD DE VOL</b>		
Retard entre 4 et 8 heures	50 € / personne	Seuil d'intervention : 4 heures
Retard supérieur à 8 heures	100 € / personne	-
<b>RUPTURE DE CORRESPONDANCE</b>		
Retard supérieur à 4 heures (voyage aller)	Maximum 75 € / personne	-
<b>BAGAGES</b>		
Bagages		-
Objets de valeur	2 500 € / personne	-
Objets acquis pendant le voyage		-
Effets de 1 <sup>ère</sup> nécessité	Si retard supérieur à 24H : 150 € / personne Si retard supérieur à 48H : 250 € / personne	-
Bris des lunettes	75 € / personne	-
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>		
Rapatriement médical	Frais réels	-
Retour des membres de la famille ou 1 accompagnant	Titre de transport	-
Accompagnement des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport	-
Retour anticipé	Titre de transport	-
Présence en cas d'hospitalisation prolongée	Billet aller/retour	-
Frais d'hôtel d'un accompagnant ou d'un proche à votre chevet	75 € / jour pendant 10 jours	-
Avance sur frais d'hospitalisation sur les destinations proches	30 500 € / personne	30 €
Avance sur frais d'hospitalisation sur les destinations lointaines*	75 000 € / personne	30 €
Prise en charge des frais médicaux sur les destinations proches	30 500 € / personne	30 €
Prise en charge des frais médicaux sur les destinations lointaines*	75 000 € / personne	30 €
Urgence dentaire	75 € / personne	-
Remboursement des frais médicaux en France	1 000 € / personne	45 €
Rapatriement du corps	Frais réels	-
Frais funéraires de cercueil ou d'urne	2 300 €	-
Frais de prolongation de séjour sur place pour un accompagnant	75 € / jour pendant 10 jours	-
Frais de secours et de sauvetage (mer et montagne)	4 500 €	-
Avance caution pénale	13 000 €	-
Assistance juridique	3 000 €	-
Avance de fonds	3 500 € / personne	-
Envoi de médicaments	Frais réels	-
<b>ASSISTANCE COMPLEMENTAIRE AUX PERSONNES</b>		
Garde malade	20 heures maximum	-
Livraison de médicaments	Frais de livraison	-
Livraison de repas et des courses	15 jours maximum	-
Aide-ménagère	20 heures maximum réparties sur 4 semaines	-
Garde des enfants à votre domicile ou mise à disposition d'un billet aller/retour de train ou d'avion pour vos enfants	Billet de train en 1 <sup>ère</sup> classe ou billet d'avion en classe économique	-
Soutien pédagogique	15 heures par semaine dans la limite d'un mois	-
Garde des animaux domestiques	10 jours maximum	-
<b>INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SEJOUR</b>		
Remboursement des prestations temporaires non utilisées	Forfait de 100 € / jour (maximum 3 jours)	-
Remboursement des frais de séjour non effectué en cas de retour anticipé, de rapatriement, d'hospitalisation	Frais réels	-
Voyage de remplacement en cas de rapatriement médical	Frais réels	-
<b>RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVÉE A L'ETRANGER</b>		
Plafond global de garantie	4 500 000 € / sinistre	
Dommages corporels, matériels et immatériels	4 500 000 € / sinistre	150 € / sinistre
Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	45 000 €	
<b>GARANTIE NEIGE</b>		
Frais de recherche, secours, évacuation	7 650 €	-
Remboursement forfaits des remontées mécaniques	23 € / jour (122 € maximum)	-
Remboursement cours de ski non utilisés	Frais réels	-
<b>GARANTIE SOLEIL</b>		
Indemnisation forfaitaire en cas de pluie de plus de 4 heures par jour entre 10h et 17h, pendant la moitié du séjour	250 € par dossier sous forme de «Bon Voyage» valable 18 mois	4 heures de pluie
<b>GARANTIE DES PRIX</b>		
Surcharge carburant		
Augmentation des taxes d'aéroport	150 € / personne et 750 € / famille	-
Variation du cours des devises		

## RENSEIGNEMENTS UTILES

Pour tout renseignement avant votre départ concernant FRAM'ASSUR



**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex  
Tél. : 05 32 09 50 10  
fram@assurinco.com  
[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

### Ce que vous devez faire en cas de sinistre

#### ANNULATION

Vous devez faire part de votre annulation à l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ ou au plus tard dans les 48 h et dans les 5 jours suivant cette annulation, adresser à ASSURINCO le certificat médical relatant la maladie, l'accident ou le décès ayant empêché le départ, en sus du bulletin d'inscription, la facture du dédit versé à FRAM et la déclaration jointe à cette dernière.

#### ATTENTION :

POUR LE REMBOURSEMENT EFFECTUÉ PAR LA COMPAGNIE D'ASSURANCES, SEULE LA DATE DU CERTIFICAT MÉDICAL, D'HOSPITALISATION OU DE DÉCÈS FERA FOI.

N.B. - Dans les 2 premiers cas, c'est la date de la première manifestation de la maladie qui sera prise en considération.

#### Vols secs et vols secs plus location de véhicule

À partir du 30<sup>e</sup> jour, jusqu'au jour du départ 100 % du prix total du voyage  
Sur l'annulation de vols réguliers à plus de 30 jours avant le départ pour des billets déjà émis, FRAM'ASSUR prendra en charge les frais d'annulation retenus, **déduction faite de la franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

#### BAGAGES

En cas de vol : la déclaration de vol devra être faite exclusivement auprès des autorités légales du pays dans lequel le sinistre s'est produit et impérativement dans les 48 h, suivant le vol. Pour l'assurance, vous adresserez l'original du récépissé de déclaration de vol.

**En cas d'avarie bagage pendant les transports aériens, routiers, ferroviaires ou maritimes :** la déclaration devra être faite auprès du transporteur concerné.

N.B. - En cas de problème pendant le transport aérien, outre la déclaration vous devez

adresser impérativement à ASSURINCO, les billets d'avion et les tickets d'enregistrement des bagages. En l'absence de ces documents, la compagnie d'assurance ne pourra intervenir.

#### RESPONSABILITÉ CIVILE VOYAGEUR

Cette garantie intervient en cas de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à des tiers de votre fait, mais également en cas de dommages causés par incendie ou explosion, dégâts des eaux ou de bris de glaces dans votre villégiature. Vous devez aviser GROUPEAMA D'OC dans les 5 jours qui suivent l'événement susceptible de mettre en cause votre responsabilité.

#### INTERRUPTION DE SÉJOUR

En cas d'interruption partielle de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture d'activités ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.  
En cas d'interruption totale de votre séjour : vous devez adresser à ASSURINCO votre facture de voyage ainsi que le n° de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance.

#### FRAIS MÉDICAUX

Si vous réglez des frais médicaux à l'étranger, MUTUAIDE ASSISTANCE peut intervenir en complément des remboursements perçus de vos organismes sociaux à réception :

- des originaux des décomptes de remboursement de ces organismes,
- des photocopies des factures des frais réellement engagés.

#### PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Contacteur : MUTUAIDE  
8-14 avenue des Frères Lumières - 94368 BRY SUR MARNE cedex

par téléphone : 01 41 77 45 59 / +33 1 41 77 45 59

par mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)



Aucun retour anticipé ou rapatriement médical ne pourra être pris en charge par MUTUAIDE s'il n'a pas fait l'objet d'un accord préalable de notre service technique ou médical.

## DESCRIPTIF DES GARANTIES D'ASSURANCE ET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

### ASSURANCE ANNULATION

#### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur de votre voyage, et selon les conditions de vente (à l'exclusion de la prime d'assurance), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

##### 1.1. Une maladie grave, un accident corporel grave ou le décès de : (sans franchise)

- a) vous-même, votre conjoint, vos ascendants ou descendants au 2<sup>e</sup> degré ou ceux de votre conjoint,
- b) vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères,
- c) votre remplaçant professionnel ou la personne ayant la garde de vos enfants désigné sur le bulletin d'inscription,
- d) la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur le même bulletin d'inscription au voyage et assurée au titre du présent contrat,
- e) un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait décès ou hospitalisation.

**Par maladie ou accident corporel grave, on entend :** toute atteinte, temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravations d'une maladie, de grossesse, de fausses-couche, d'I.V.G. ou d'un accident constaté avant l'inscription au voyage sous réserve que vous ayez souscrit votre contrat le jour même de l'achat de votre voyage **et que votre état soit consolidé à cette date.**

**FRAM'ASSUR, sur avis de ses médecins, se réserve le droit de refuser toute demande si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

##### 1.2. Annulation pour tout autre motif garanti (Franchise 25 € / personne)

La garantie vous est acquise pour les causes suivantes, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

**1.2.1. Votre licenciement économique à condition que la procédure n'ait pas été déjà engagée le jour de l'inscription au voyage.**

**1.2.2. Des préjudices graves** - nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu - et consécutifs à un incendie, à une explosion, à un vol (sauf vol des fonds et valeurs) ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire ou vos locaux professionnels si vous exercez une profession libérale ou dirigez une entreprise.

##### 1.2.3. Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre voyage,

à condition que vous n'ayez préalablement déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent voyage et que vos démarches, effectuées dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à votre départ, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

**1.2.4. Votre convocation à caractère impératif, imprévu et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu.

**1.2.5. Votre convocation** à une date se situant pendant la durée du voyage, à **un examen scolaire ou universitaire** sous réserve que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du présent contrat.

**1.2.6. Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée du voyage, à **un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

**1.2.7. La modification de la date de vos congés par votre employeur.**  
La garantie est accordée aux collaborateurs salariés ayant plus d'un an d'ancienneté dans l'entreprise à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des artisans, des commerçants, des dirigeants ou des responsables et des représentants légaux d'entreprise, étant précisé que le remboursement des frais d'annulation constituera une avance sur recours auprès de votre employeur.

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

**1.2.9. Une contre-indication ou des suites de vaccination.**

**1.2.10. Une maladie psychique, psychiatrique ou un état dépressif** entraînant une hospitalisation d'au moins 4 jours.

**1.2.11. Votre convocation en vue d'une adoption d'enfants.**

**1.2.12. Votre convocation pour une greffe d'organe.**

**1.2.13. Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre voyage assuré ou 8 jours avant et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.

**1.2.14. Annulation pour hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou décès de votre animal domestique de compagnie** et dans la mesure où cela intervient dans les 3 jours précédant votre départ, et sous réserve que vous apportiez la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).

**1.2.15. Annulation pour un attentat ou acte de terrorisme** commis dans la ville de votre séjour (ou dans un rayon de 50 kilomètres) et dans un délai de 15 jours avant la date de votre départ.

**1.2.16. Annulation pour catastrophe naturelle survenant à l'étranger**, dans la ou les ville(s) de destination de séjour lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour,
- la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement,
- aucun événement similaire ne s'est produit dans la ou les ville(s) de destination ou de séjour, dans les 30 jours précédents la réservation de vos prestations de voyage.

**1.2.17. Annulation pour un échec à un examen reconnu** qui nécessitait un stage de fin d'études ou de spécialisation à l'étranger rendant de fait le déplacement sans objet (l'échec devant être attesté par un document administratif officiel).

**1.2.18. Annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune, etc.).

### 1.3. Annulation toutes causes (Franchise 150 € / personne)

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties** :

- dans tous les cas d'annulations imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,

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

**1.4. Frais de modification et/ou de report**, de séjour pour un motif garanti en annulation, si ces frais sont inférieurs à des frais d'annulation totale, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties et Franchises**.

### 1.5. Annulation pour grève / défaillance de la compagnie aérienne (Franchise 75 € / personne)

La garantie vous est acquise, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, dans les cas suivants :

- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter vous transportant.
- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat.

## 2. QUELLE EST LA LIMITE DE GARANTIE ?

**2.1.** 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 du séjour, avec un maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

**2.2.** Les garanties du présent chapitre vous sont acquises ainsi qu'aux personnes assurées vous accompagnant (maximum 9).

## 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

**3.1.** Les événements survenus entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

**3.2.** Le défaut de vaccination, de même que l'impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour certaines destinations.

**3.3.** La toxicomanie, l'alcoolisme et leurs conséquences.

**3.4.** La dépression, les problèmes ou traitements psychiques, psychothérapeutiques ou psychiatriques qui n'entraînent pas une hospitalisation supérieure à 4 jours.

**3.5.** Les accidents résultant de la participation, à titre professionnel, à tout sport ou compétition ainsi qu'aux entraînements préparatoires.

**3.6.** Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, des sports suivants : sports mécaniques (auto, moto, tout véhicule à moteur), sports aériens.

**3.7.** Le refus de départ pour non-présentation pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage tels que passeport ou carte d'identité, visa, billets de transports, carnet de vaccination, etc.

**3.8.** La mobilisation générale par l'autorité militaire.

**3.9.** Tous les cas d'annulation ne figurant pas dans la partie «Assurance des frais d'annulation» explicitée ci-dessus, dans le chapitre «Que garantit FRAM'ASSUR ?».

**3.10.** Le vol des pièces d'identité (passeport, ou CNI...) indispensables au passage en douane à plus de 5 jours du départ.

## 4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS ANNULEZ ?

**4.1.** Avertir l'organisateur de votre voyage dès la survenance de l'événement empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

Si vous ne respectez pas ce délai, ASSURINCO limitera son remboursement au montant des frais qui vous auraient été facturés par l'organisateur de votre voyage au jour de la survenance de l'événement en application du barème d'annulation prévu dans les conditions générales de vente.

**4.2.** Aviser par écrit ASSURINCO dans les 5 jours via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com), sauf cas fortuit ou de force majeure - passé ce délai, si ASSURINCO subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à une indemnité.

Un numéro de dossier d'assurance vous sera transmis automatiquement.

Vous devez adresser à ASSURINCO tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre annulation.

En outre, si le motif de votre désistement est une maladie ou un accident corporel, vous devez communiquer au médecin conseil, toutes informations médicales nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.



### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 32 09 50 10  
[fram@assurinco.com](mailto:fram@assurinco.com)

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

## GARANTIE DE PRÉ-ACHEMINEMENT / DEPART MANQUÉ

### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

Nous mettons tout en œuvre pour vous acheminer et vous permettre d'embarquer à la date prévue sur le bulletin d'inscription dans les cas suivants :

- un accident ayant entraîné des dommages matériels au moyen de transport devant vous acheminer sur le lieu de l'embarquement et le rendant inutilisable,
- une panne grave de votre moyen de transport survenue lors de votre pré-acheminement le rendant inutilisable et non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- un retard du moyen de transport prévu pour vous acheminer sur le lieu d'embarquement,
- des dommages matériels à votre résidence principale ou à vos locaux professionnels rendant votre présence indispensable.

Si nous n'avons pas pu vous acheminer dans les délais, nous vous proposons de rejoindre votre destination, en mettant à votre disposition un titre de transport, dans la limite du montant fixé aux conditions particulières.

Si nous sommes dans l'impossibilité de fournir notre prestation, nous vous remboursons le prix de votre voyage, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

### 2. QUAND S'APPLIQUE CETTE GARANTIE ?

Cette prestation ne se cumule pas avec l'annulation.

Elle vous est acquise, 24 heures avant la date d'embarquement, lorsque le pré-acheminement en train, en avion ou en car est compris dans la facture émise par FRAM. Elle s'applique également en cas d'utilisation de votre voiture personnelle. Par extension, cette garantie s'applique pour les transferts en taxi nécessaires pour rejoindre vos moyens de transport.

### 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Pour tous les risques :

**3.1.** Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme.

**3.2.** Les événements de guerre sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, dans ce cas notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.

**3.3.** Tout effet d'une source de radioactivité.

**3.4.** Toute activité sportive autre qu'une activité de loisir.

**3.5.** Le retard dû à une grève avec préavis.

**3.6.** Les actes intentionnels et leurs conséquences.

**3.7.** Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.

**3.8.** Les pannes ou accident consécutifs à un mauvais entretien du véhicule.

### 4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

**4.1.** Prendre contact avec MUTUAIDE ASSISTANCE pour qu'ils vous organisent un nouveau départ : tél. : 01 41 77 45 59

**4.2.** Si aucune possibilité ne vous est proposée, vous devez prendre contact avec ASSURINCO, et déclarer votre sinistre via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com), dans les 5 jours ouvrés suivant la survenance de l'évènement.

Vous devez adresser à Assurinco tout document qui vous sera demandé pour justifier de votre sinistre.



122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 32 09 50 10  
[fram@assurinco.com](mailto:fram@assurinco.com)

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

## RETARD DE VOL

### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

En cas de retard d'avion, nous vous garantissons une indemnisation forfaitaire dans les limites indiquées dans le Tableau des Montants de Garanties, et sur justificatifs, en cas de retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue.

### 2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

### 3. QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCLUES ?

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre Voyage ;
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés ;
- à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;

- à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;
- les événements météorologiques et climatiques.

### 4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre, via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com), dans les 5 jours suivant votre retour :



ASSURINCO

122 bis quai de Tounis

31000 TOULOUSE

Tél. : 05 32 09 50 10

[fram@assurinco.com](mailto:fram@assurinco.com)

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

Votre déclaration doit être accompagnée :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

## RUPTURE DE CORRESPONDANCE

### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

En cas de retard aérien sur le voyage aller, nous garantissons, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties, et sur justificatifs, en cas de retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques :

- nuit d'hôtel + transfert de proximité + frais de restauration

Cette garantie est acquise, lors du transport aller, conformément aux dates et destinations indiquées dans vos Dispositions Particulières.

### 2. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com), dans les 5 jours suivant votre retour :



ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - BP 90932

31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 32 09 50 10

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

Votre déclaration doit être accompagnée :

- d'une attestation de retard établie par la compagnie aérienne (à défaut, la carte d'embarquement initiale + la nouvelle carte d'embarquement),
- des factures (hôtel, transfert, restauration, etc.).

## ASSURANCE BAGAGES

### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

#### 1.1.

- le vol,
- la destruction totale ou partielle y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport des bagages, effets personnels et objets emportés avec ou achetés en cours de voyage.

1.2. En outre, en cas de retard de 24 heures au moins dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, FRAM'ASSUR vous accorde, sur justificatifs, une indemnité en remboursement des dépenses de première nécessité, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

Cette indemnité ne se cumule pas avec celle prévue à l'article 1.1.

### 2. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

Le montant précisé aux Dispositions Particulières constitue le maximum de l'indemnisation par personne pour tous les sinistres survenus au cours de la période de garantie.

### 3. QUAND LES OBJETS TRANSPORTÉS DANS UN VÉHICULE SONT-ILS GARANTIS CONTRE LE VOL ?

- Ils sont garantis en cas de vol par effraction entre 7 heures et 22 heures lorsqu'ils sont à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les glaces sont fermées.
- Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

### 4. DANS QUELLES CONDITIONS ET DANS QUELLES LIMITES LES OBJETS DE VALEUR SONT-ILS GARANTIS ?

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures, montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou portés sur vous.
- Les matériels photographique, cinématographique, radiophonique, informatique ou téléphonique portable, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les fourrures, le matériel de sport, les fusils de chasse sont garantis contre le vol, la destruction totale, partielle ou accidentelle quel que soit l'endroit où vous séjournez.

### 5. QUELLES SONT LES CIRCONSTANCES EXCLUES ?

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

#### 5.1. Tout vol, destruction ou perte :

5.1.1. causé intentionnellement par vous-même,

5.1.2. survenu au cours de déménagements.

#### 5.2. Les vols commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.

#### 5.3. Les vols d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public.

5.4. La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.

5.5. La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.

5.6. Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.

5.7. Les vols survenus dans le véhicule personnel ou de location si celui-ci n'est pas inclus dans la facture FRAM.

5.8. l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange.

### 6. QUELS SONT LES OBJETS EXCLUS ?

6.1. Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres, valeurs, les clés de toute sorte, les cigarettes, les alcools, les produits de beauté.

6.2. Les skis, les vélos, les remorques et caravanes, les planches à voile, les bateaux et autres moyens de transport.

6.3. Le matériel à caractère professionnel.

6.4. Les instruments de musique, les objets d'art, les antiquités, les objets de culte, les collections, les marchandises, le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre.

6.5. Les lunettes (hors le bris de lunettes), les lentilles de contact, les verres de contact, les prothèses et appareillages de toute nature, sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel.

6.6. Les accessoires automobiles, les objets meublant des caravanes, camping-cars ou bateaux.

6.7. Les vêtements et accessoires portés sur vous sauf en cas d'agression.

6.8. Les marchandises ou denrées périssables.

### 7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

- En cas de vol : déposer une plainte, dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.
- En cas de destruction totale ou partielle : la faire constater par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable, à défaut par un témoin.
- En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport : faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas :

- Prendre toutes les mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre.
- À votre retour en France, vous devez déclarer votre sinistre via le site de déclaration

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com), en joignant les documents suivants et indispensables au règlement de votre dossier :

- l'original du dépôt de plainte en cas de vol,
- l'original du constat d'avarie bagage ou de perte,
- les billets d'avion et tickets d'enregistrement bagages,
- la facture FRAM de votre voyage,
- les factures d'achat,
- les factures de réparation ou de remise en état,
- les justificatifs en cas d'effraction du véhicule.

**N.B.** - pour la garantie « effets de 1<sup>re</sup> nécessité », le justificatif de récupération du bagage s'il est livré après votre arrivée à destination.



**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis  
31000 TOULOUSE

Tél. : 05 32 09 50 10  
fram@assurinco.com

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

## 8. COMMENT EST CALCULÉE L'INDEMNITÉ ?

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté.
- L'indemnité ne peut excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects (préjudice, frais annexes de téléphone, de taxi).
- ASSURINCO renonce à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121.5 du Code des Assurances.

## 9. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS ?

- Vous devez aviser ASSURINCO, par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé(e).
- Si ASSURINCO ne vous a pas encore payé, vous devez reprendre possession de ces objets. ASSURINCO n'est alors tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels, si la garantie vous est acquise.
- Si ASSURINCO vous a déjà payé, vous pouvez opter :

- soit pour le délaissement,

- soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants. Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, ASSURINCO considère que vous optez pour le délaissement.

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT À L'ÉTRANGER

### QUELS SONT LES SERVICES DE MUTUAIDE ASSISTANCE POUR LES PERSONNES ?

#### 1. ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE

##### 1.1. Vous êtes malade ou blessé(e) et votre état de santé nécessite un rapatriement

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train 1<sup>re</sup> classe (couchette ou place assise), avion classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

##### 1.2. Retour des membres de votre famille ou d'un accompagnant assuré

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçai(en)t avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

##### 1.3. Vous êtes hospitalisé(e)

**1.3.1.** MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge les frais d'hôtel d'une personne assurée vous accompagnant et rembourse les frais supplémentaires de taxi et de téléphone. Ces frais sont garantis **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

**1.3.2.** Vous êtes hospitalisé(e) plus de 5 jours et aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1<sup>re</sup> classe pour permettre à un membre de votre famille, résidant en France ou dans un pays limitrophe de se rendre à votre chevet. MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge ses frais d'hôtel **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

##### 1.3.3. Vous êtes mineur et hospitalisé(e)

Si aucun de vos parents ne vous accompagne et si vous ne pouvez pas être rapatrié dans les 48 heures, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1<sup>re</sup> classe pour permettre à un membre de votre famille proche demeurant en France ou dans un pays limitrophe, de se rendre à votre chevet.

MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge vos frais d'hôtel **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

##### 1.3.4 Vous êtes hospitalisé(e) et accompagné(e) d'un enfant de moins de 15 ans

Si aucun membre majeur de votre famille ne vous accompagne, MUTUAIDE ASSISTANCE prend en charge un billet aller/retour d'avion classe économique ou de train 1<sup>re</sup> classe, d'un membre de votre famille résidant en France ou dans un pays limitrophe, ou d'une hôteesse de MUTUAIDE ASSISTANCE pour ramener votre (vos) enfant(s) mineur(s) à votre domicile en France ou dans un pays limitrophe.

##### 1.4. Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (à l'étranger uniquement)

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

##### • Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger :

- honoraires médicaux,

- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,

- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,

- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,

- urgence dentaire dans la limite **indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

##### • Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance dans la limite **indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,

- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

##### 1.5. Avance sur frais d'hospitalisation (à l'étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé(e), nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite **indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

• pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,

• tant que vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 90 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé(e), vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

## 2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

### 2.1. En cas de décès d'une personne assurée

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques en France ou dans un pays limitrophe.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

### 2.2. Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant en cas de décès de l'assuré

Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1re classe ou par avion classe économique, d'une personne assurée ou des membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) puisse(nt) assister aux obsèques en France ou dans un pays limitrophe, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

## 3. RETOUR ANTICIPÉ

Vous devez rentrer prématurément à votre domicile

MUTUAIDE ASSISTANCE organise et prend en charge votre retour en France ou dans un pays limitrophe, par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique, ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou des personnes assurées vous accompagnant (4 maximum).

**Cette prestation n'est due qu'après accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE dans les cas suivants :**

- **La maladie grave, accident grave (sur avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE) ou le décès :**
  - d'un membre de votre famille (conjoint, ascendant, descendant, frère, sœur, beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère), uniquement en cas de décès pour oncles, tantes, cousins, cousines, neveux et nièces.
  - de votre remplaçant professionnel désigné sur le bulletin d'inscription,
  - de la personne chargée de la garde de vos enfants ou de toute personne fiscalement à charge vivant habituellement sous votre toit, désignée sur le bulletin d'inscription.

Dans ces autres cas, les prestations ne sont dues qu'après accord de MUTUAIDE ASSISTANCE et dans la mesure où les moyens de retour initialement prévus ne peuvent être utilisés dans les 72 heures :

- **Des dommages matériels (nécessitant impérativement votre présence) et consécutifs à un incendie, à l'explosion ou à des éléments naturels ou à un vol et atteignant :**
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - vos locaux professionnels.
- **Votre convocation administrative notifiée après votre départ à caractère impératif et non reportable (sauf mobilisation militaire générale ou convocation à un examen scolaire).**
- **Votre convocation à un examen de rattrapage universitaire (à condition que la convocation ait été faite après le départ du séjour assuré).**
- **Convocation notifiée après votre départ pour la greffe d'un organe.**

## 4. ASSISTANCE VOYAGE

### 4.1. FRAM'ASSUR MER et MONTAGNE : vous payez des frais de secours en mer ou à la montagne

Ce sont les frais de transport après accident (alors que vous êtes localisé(e)) depuis le point où survient l'événement jusqu'à l'hôpital le plus proche.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**.

### 4.2. Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

MUTUAIDE ASSISTANCE vous rembourse sur justificatifs dans la limite de 3 000€ les honoraires de votre avocat si une action est engagée contre vous, à condition que les faits reprochés ne soient pas, selon la législation du pays, susceptibles de sanctions pénales.

**Les faits en relation avec votre activité professionnelle, l'usage ou la garde d'un véhicule terrestre à moteur excluent formellement l'application de cette garantie.**

### 4.3. Vous avez besoin d'une avance sur cautionnement pénal

MUTUAIDE ASSISTANCE vous avance dans la limite indiquée au **Tableau des Montants de Garanties**, la caution exigée par la législation de certains pays en vue d'obtenir votre libération si vous êtes incarcéré à la suite d'un accident dont vous seriez l'auteur. Vous devez rembourser cette avance à MUTUAIDE ASSISTANCE dans un délai d'un mois après votre retour. **Passé ce délai, MUTUAIDE ASSISTANCE sera en droit d'exiger en plus du remboursement de la somme, des frais et intérêts calculés au taux en vigueur et selon la législation.**

**La garantie de MUTUAIDE ASSISTANCE ne joue pas pour les raisons suivantes :**

- trafic stupéfiants et de drogues,
- votre participation à des mouvements politiques.

### 4.4. Vous avez besoin d'une avance de fonds à l'étranger

Pendant votre Voyage à l'Étranger, en cas de perte ou de vol de vos moyens de paiement et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

#### > En Voyage

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir.

- Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part.
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de Domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.
- En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué dans le **Tableau des montants de garanties et de franchises**.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies dans le cadre du contrat.

#### > À votre retour

- Procédure de déclaration :

Vous devez aviser MUTUAIDE dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives,
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

### 4.5. Assistance Transmission de messages urgents

Si vous ne pouvez plus communiquer avec votre famille dans la mesure où vous réussissez à nous joindre, nous lui transmettons vos messages urgents.

### 4.6. Envoi de médicament à l'étranger

Vous êtes en voyage à l'étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrit.

Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons uniquement l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant à partir de la France, sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remise et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments. Vous vous engagez à nous rembourser à réception de la facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

### 4.7. Assistance complémentaire aux personnes

Lorsque, au cours de votre voyage, vous êtes victime d'une maladie ou d'un accident, entraînant votre hospitalisation d'urgence de plus de 48 heures et votre rapatriement, nous mettons à votre disposition des services et prestations complémentaires, sous réserve que vous nous en fassiez la demande dans les 15 jours suivant votre retour au domicile.

Ces prestations sont délivrées uniquement en France et fonctionnent du lundi au samedi (hors jours fériés) de 8h00 à 19h00, à condition de nous contacter au plus tard la veille à 19h00.

**Les prestations que nous vous proposons sont les suivantes :**

#### • Garde malade

En cas de maladie, lors de votre retour à votre domicile, nous missionnons et prenons en charge l'envoi d'un garde malade, à votre chevet, à concurrence de 20 heures maximum. Le garde malade ne se substitue pas à un professionnel de la santé tel qu'un infirmier ou un médecin, pour délivrer des soins.

#### • Livraison de médicaments

En cas de délivrance d'une ordonnance nécessitant l'achat de médicaments indispensables, lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer :

- avec l'ordonnance que vous nous transmettez, nous faisons le nécessaire pour rechercher, acheter et apporter à votre domicile ces médicaments, sous réserve de leur disponibilité en pharmacie,
- nous faisons l'avance du coût des médicaments, que vous nous remboursez au moment même où ceux-ci vous seront apportés. Nous prenons en charge le service de livraison.

#### • Livraison de repas et des courses ménagères

Lorsque vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile :

- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses pendant 15 jours maximum, à concurrence d'une livraison par semaine,
- nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de portage de repas à concurrence de 4 livraisons par sinistre.

#### • Aide ménagère

Si vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnés et prenons en charge une aide ménagère dans la limite de 20 heures réparties sur 4 semaines.

#### • Garde d'enfants

Si vous avez des enfants de moins de 16 ans, résidant à votre domicile :

- soit, nous organisons et prenons en charge leur garde à votre domicile entre 7h00 et 19h00, dans la limite des disponibilités locales à une concurrence de 20 heures maximum.

La personne chargée de la garde de vos enfants pourra, si aucun proche ne peut se rendre disponible, les conduire à l'école ou à la crèche et retourner les chercher,

- soit, nous mettons à la disposition d'un de vos proches résidant en France métropolitaine, un billet aller/retour (train ou avion) afin qu'il puisse se rendre à votre domicile pour les garder,
- soit, nous mettons à la disposition de vos enfants un billet aller/retour (train ou avion) pour se rendre chez un de vos proches résidant en France métropolitaine. Ils seront accompagnés par une hôtesse mandatée par nos services.

#### • Soutien pédagogique de votre enfant de moins de 18 ans

Si, à la suite d'un accident ou d'une maladie, votre enfant de moins de 18 ans est immobilisé pour une durée supérieure à 15 jours consécutifs, entraînant une absence scolaire de même durée, nous organisons et prenons en charge dans la limite des disponibilités locales, des cours particuliers avec un répétiteur, à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

Notre garantie s'applique dès le 1<sup>er</sup> jour d'immobilisation et pendant l'année scolaire en cours, pour les enfants du primaire ou du secondaire (1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cycle).

#### • Garde des animaux domestiques

Nous prenons en charge la garde, à l'extérieur, de vos animaux domestiques (chiens et chats), à la condition qu'ils aient reçu les vaccinations obligatoires.

Les frais de garde et de nourriture sont pris en charge dans la limite de 10 jours maximum.

### 5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

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

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

#### 5.1. Pour tous les risques :

**5.1.1. les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,**

**5.1.2. les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées, ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la demande d'assistance et dont l'aggravation était prévisible,**

**5.1.3. les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,**

**5.1.4. les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,**

**5.1.5. les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,**

**5.1.6. les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,**

**5.1.7. les événements de guerre (guerre civile, insurrection, révolution) sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger dans ce cas, notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements,**

**5.1.8. tout effet d'une source de radioactivité,**

**5.1.9. les prises d'otage,**

**5.1.10. les actes intentionnels et leurs conséquences,**

**5.1.11. les frais de restauration et toute dépense pour laquelle vous ne pourrez produire de justificatif.**

**5.1.12. la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral, les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski,**

**5.2. Pour les frais médicaux sont exclus en outre :**

**5.2.1. les cures thermales et les frais en découlant,**

**5.2.2. les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),**

**5.2.3. les vaccins et frais de vaccination,**

**5.2.4. les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine,**

**5.2.5. les frais occasionnés par une maladie ou un accident non consolidé au moment du départ,**

**5.2.6. les convalescences et les affections en cours de traitement non consolidées.**

**5.2.7. les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,**

**5.2.8. les hospitalisations prévues.**

### 6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE MUTUAIDE ASSISTANCE ?

Pour toute demande d'assistance (24 h sur 24) : prévenir **MUTUAIDE ASSISTANCE**.

Par téléphone au : **01 41 77 45 59 / + 33 1 41 77 45 59** si vous êtes à l'étranger

Par mail : [medical@mutuaide.fr](mailto:medical@mutuaide.fr)

Vous devez permettre aux médecins de MUTUAIDE ASSISTANCE l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne qui cause notre intervention.

Pour toute demande de remboursement :

- Aviser MUTUAIDE ASSISTANCE dans les 5 jours où vous avez connaissance du sinistre, sauf cas fortuit ou de force majeure - passé ce délai, si MUTUAIDE ASSISTANCE subit un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdrez tout droit à indemnité.

- Joindre à votre déclaration tous les justificatifs de votre demande.

#### Les interventions de MUTUAIDE ASSISTANCE

- Se font toujours dans le cadre des lois et règlements nationaux et internationaux.
- Sont liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

Par ailleurs, **MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus à la suite d'un cas de force majeure ou d'événements tels que grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction de la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, conséquences des effets d'une source de radioactivité ou de tout autre cas fortuit, et du refus de prise en charge par une compagnie aérienne en cas de grossesse à partir du 6<sup>e</sup> mois.**

Lorsque votre transport ou celui des membres de votre famille est pris en charge, MUTUAIDE ASSISTANCE devient propriétaire du titre de transport initial et vous devez le lui restituer.

## INTERRUPTION PARTIELLE OU TOTALE DE SÉJOUR

### 1. INTERRUPTION PARTIELLE DE SÉJOUR

Lorsque vous, ou un membre de votre famille, êtes malade et que vous ne pouvez effectuer une prestation terrestre temporaire (excursions, visites, etc.) pour un motif médical ne nécessitant ni votre rapatriement, ni votre hospitalisation, nous intervenons dans la limite du **montant fixé au Tableau des Montants de Garanties**, dans la mesure où elles ont été facturées par Fram.

Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE ASSISTANCE.

### 2. INTERRUPTION TOTALE DE SÉJOUR

#### 2.1. Le remboursement des frais de séjour non effectué

**Pour vous-même, les membres de votre famille assurés ou la personne assurée vous accompagnant :**

Lorsque votre voyage a été interrompu :

- par votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE,
- par votre retour anticipé à votre domicile pour un des motifs garantis à l'article 3 des Dispositions Générales « Assistance-Rapatriement »,
- par votre hospitalisation sur place, et celle de la personne assurée restant à votre chevet.

#### 2.2. Un voyage de remplacement

Pour vous-même et pour les membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée vous accompagnant lorsque votre voyage a été interrompu par votre rapatriement médical, à la condition que la durée du séjour non effectué par suite de rapatriement médical, représente au moins 40 % de la durée totale du séjour initialement prévue.

Cette prestation ne se cumule pas avec le remboursement des frais de séjour non effectué.

Vous devez impérativement contacter les services d'assistance de MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance du sinistre sous peine de non garantie.

### 3. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

#### 3.1. Pour le remboursement des frais de séjour non effectué

L'indemnité est calculée à compter du jour suivant l'événement (retour anticipé, rapatriement médical, début hospitalisation sur place).

Le remboursement se calcule sur la base des frais réels de séjour, transport non compris.

#### 3.2. Pour le voyage de remplacement.

La garantie de FRAM'ASSUR est égale au prix du voyage organisé par FRAM et interrompu, déduction faite des frais de dossiers, assurances et taxes.

Elle ne peut en aucun cas excéder le montant de votre voyage initial.

### 4. COMMENT L'INDEMNITÉ VOUS EST-ELLE PAYÉE ?

**4.1. Pour les frais de séjour non effectué, elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire,**

**4.2. Pour le voyage de remplacement, elle vous est payée sous forme d'avoir, valable 1 an auprès de FRAM, sur présentation de la nouvelle facture établie par FRAM.**

### 5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com) :



Une nouvelle idée  
de l'assurance tourisme et loisirs

**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tunis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 32 09 50 10  
[fram@assurinco.com](mailto:fram@assurinco.com)

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)



## 1. DÉFINITIONS

- **Dommege corporel** : Toute atteinte corporelle subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.
- **Dommege matériel** : Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.
- **Dommege immatériel consécutif** : Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.
- **Fait dommegeable** : Fait qui constitue la cause génératrice du dommege.
- **Franchise absolue** : La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.
- **Pollution accidentelle** : L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.
- **Réclamation** : Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommege ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.
- **Responsabilité civile** : Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommege qu'elle a causé à autrui.
- **Sinistre** : Tout dommege ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommegeable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommegeable est celui qui constitue la cause génératrice du dommege.  
Un ensemble de faits dommegeables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommegeable unique.
- **Tiers** : Toute personne autre que l'Assuré.
- **Véhicule terrestre à moteur** : Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## 2. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

## 3. DÉFENSE

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées à l'article 34, alinéa 1.

## 4. CE QUE NOUS EXCLUONS

Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- Les dommages rendus inévitables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.
- Les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,
  - par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
  - par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.

- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
  - les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
  - les dommages de pollution.
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

*Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.*

## 5. PERIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommegeable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommegeable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des assurances).

## 6. MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommegeable. La date du sinistre est celle du fait dommegeable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le **Tableau des Garanties**.

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

Vous devez vous adresser à :

**MUTUAIDE  
SERVICE ASSURANCE  
TSA 20296  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

# ASSISTANCE EN FRANCE ET FRAM'ASSUR NEIGE

## 1. REMBOURSEMENT À TITRE COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX EN FRANCE

Vous engagez des frais médicaux en France.

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**.

**Que faire s'il vous reste des frais complémentaires engagés en France ?**

Vous devez aviser ASSURINCO par courrier ou mail :



Une nouvelle idée  
de l'assurance tourisme et loisirs

**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex  
Tél. : 05 32 09 50 10  
fram@assurinco.com  
[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

## 2. FRAM'ASSUR NEIGE

### 2.1. Quels sont les services de FRAM ASSUR NEIGE ?

**2.1.1. Vous payez des frais de recherche en montagne et/ou des frais de secours d'évacuation.**

Nous vous remboursons **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**.

**2.1.2. Vous ne pouvez plus skier à la suite d'un accident de ski**

Nous remboursons votre « forfait remontées mécaniques » dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette garantie est réservée aux forfaits de plus de 5 jours.

Nous vous remboursons les cours de ski que vous n'avez pas utilisés du fait de votre accident et dans la mesure où l'école de ski vous refuse le remboursement des cours préalablement réglés.

### 2.1.3. Que faire en cas de sinistre neige ?

Vous devez déclarer votre sinistre via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com) :

**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex



Tél. : 05 32 09 50 10  
fram@assurinco.com

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

## GARANTIE SOLEIL

### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

L'Assureur garantit le versement d'une indemnité forfaitaire sous la forme d'un bon d'achat à valoir sur un prochain voyage, si un nombre d'heures de pluie est constaté durant le séjour. Le nombre d'heures ainsi que le montant de l'indemnité sont détaillés dans le **Tableau des Montants de Garantie**.

Cette garantie est prise en considération sous présentation de justificatifs concernant le lieu de séjour, permettant de confirmer les problèmes d'intempéries rencontrés.

### 2. QUELLE EST LA DUREE DE LA GARANTIE ?

La garantie prend effet le jour du départ de l'Assuré et expire le jour de la fin des prestations terrestres réservées auprès du Souscripteur visé sur le bulletin d'adhésion, sous réserve du paiement intégral du séjour et de la prime. Elle est valable dans le monde entier.

### 3. QUEL EST LE MONTANT DE LA GARANTIE ?

L'Assuré pourra prétendre à indemnisation lorsque le nombre d'heures de pluie au cours de son séjour sera supérieur au nombre d'heures fixées dans le **Tableau des Montants de Garantie**.

L'indemnité fixée au tableau des garanties est versée à l'Assuré sous forme de bon d'achat. Le bon d'achat est valable pour toute réservation d'un séjour individuel auprès de FRAM dans un délai de 18 mois suivant sa date d'émission.

### 4. QUELLE EST LA LIMITE DE LA GARANTIE ?

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au **Tableau des Montants de Garantie**.

### 5. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

L'Assuré ou ses ayants-droit doit :

- transmettre sa demande d'indemnisation à l'Assureur, dès la survenance du sinistre, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés suivant son retour, via le site dédié [framassurtout.com](http://framassurtout.com) ou :



**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex  
Depuis la France : Tél. : 05 32 09 50 10  
Depuis l'étranger : Tél. : +33 5 32 09 50 10

fram@assurinco.com  
[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

Passé ce délai, l'Assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à l'Assureur :

- Joindre à sa demande le bulletin d'inscription ou la facture du voyage.

## GARANTIE DES PRIX

### 1. QUE GARANTIT FRAM'ASSUR ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage et sans que cette date soit

inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, **dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- Augmentation de la surcharge carburant calculée sur la base d'une variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- Augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ.
- Variations du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

L'augmentation du prix de votre voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.

Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage.

### 2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons dans la limite des montants **indiqués au Tableau des Montants de Garanties**.

### 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre « CADRE**

**DU CONTRAT** », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

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

### 4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre, via le site de déclaration [www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com), dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre voyage.

Vous devez adresser à Assurinco tout document qui vous sera demandé pour justifier de votre sinistre.



**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex  
Tél. : 05 32 09 50 10  
fram@assurinco.com

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)

Votre déclaration doit être accompagnée :

- **pour les dossiers TO :**
  - du bulletin d'inscription initial au voyage,
  - de la facture notifiant la révision du prix de votre voyage mentionnant la révision du prix, l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport.
- **pour les billets BSP :**
  - les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
  - la facture que l'agence aura établie au titre des hausses carburant ou taxes aéroportuaires supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour de l'émission.

## CADRE DU CONTRAT

### 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques de MUTUAIDE ASSISTANCE, du Souscripteur et des Assurés définis ci-dessous.

Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### 2. QUELLES SONT LES DÉFINITIONS ?

• **ASSURÉ** : Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, principauté de Monaco et DOM TOM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DOM.

• **ASSURÉ (Responsabilité Civile Vie Privée)** :

Dont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », les personnes domiciliées en France Continentale ou Département d'Outre Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

• **ASSUREUR** : AXERIA Insurance Limited, Axeria Business Centre, 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, SVR 9033, Malta. Registered in Malta No. C 55905.

• **ACCIDENT** : tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou à la chose endommagée, constituant la cause du dommage.

• **ACCIDENT GRAVE** : toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

• **ANIMAUX DOMESTIQUES** : animaux de compagnie, de garde vous appartenant.

N'entrent pas dans cette définition les animaux :

- dont l'état naturel est de vivre et se reproduire à l'état sauvage,
- dont l'acquisition ou la détention est interdite ou soumise à réglementation,
- dans le cadre d'une exploitation destinée à obtenir un revenu.

• **ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME** : opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et

exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'événement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

• **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

• **BAGAGE** : les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.

• **DESTINATIONS LOINTAINES** : Sont considérées comme « destinations lointaines » les pays suivants : Afrique du Sud, Argentine, Bali, Cambodge, Canada, Chili, Chine, Costa Rica, Cuba, États-Unis, Guadeloupe, Inde, Kenya, Madagascar, Martinique, Maurice, Mexique, République Dominicaine, Réunion, Tanzanie, Thaïlande, Vietnam et Zanzibar.

• **DOMICILE** : Le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DOM (départements d'outre-mer) ou en Suisse. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu

• **DOMICILE (Responsabilité Civile Vie Privée)** : Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre Mer.

• **DOM** : la Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

• **EUROPE OCCIDENTALE** : on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

• **FRANCE** : on entend France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DOM (seulement pour la garantie frais médicaux).

• **FRANCHISE** : partie de l'indemnité restant à votre charge.

• **HOSPITALISATION D'URGENCE** : séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

• **MALADIE** : État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

• **MALADIE GRAVE** : État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle (pour la partie Assurance)

• **MEMBRE DE LA FAMILLE** : le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

• **PAYS D'ORIGINE** : est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

• **SINISTRE** : toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

• **SOUSCRIPTEUR** : l'organisateur du voyage en l'occurrence FRAM, ayant son domicile en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

• **VOL RÉGULIER** : vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

• **VOL «CHARTER»** : vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

• **VOYAGE** : voyage ou séjour d'une durée maximum de 3 mois, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

### 3. OÙ S'APPLIQUE LA GARANTIE ?

La garantie s'applique dans la ou les pays visités par l'assuré pendant le voyage qui sont mentionnés au bulletin d'inscription.

### 4. QUAND LA GARANTIE PREND-ELLE EFFET ET POUR QUELLE PÉRIODE ?

• La garantie s'exerce pendant la durée des prestations organisées par le voyageur, telles qu'elles sont décrites sur votre bulletin d'inscription au voyage ainsi que pendant le trajet aller/retour à votre domicile sous réserve que ce trajet n'excède pas 48 h.

Toutefois, si la durée totale du voyage est supérieure à 3 mois ou si aucune date n'est prévue pour votre retour ou la fin de votre séjour, la garantie cessera de plein droit 3 mois après la date de départ ou de début de séjour mentionnée sur le bulletin d'inscription.

### 5. CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

### 6. FAUSSES DÉCLARATIONS

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 au Code des Assurances à l'article L 113.8,
- 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 tel que prévu à l'article L 113.9 du Code des Assurances.

## 7. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre et demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## 8. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## 9. SUBROGATION

Après vous avoir fourni réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121.12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

## 10. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, la grève,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

## 11. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « ASSISTANCE RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## 12. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence. Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistance ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

## 13. COMMENT SONT ESTIMÉES LES CAUSES ET CONSÉQUENCES DU SINISTRE ?

- Les causes et conséquences du sinistre sont estimées de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties.
- Chacune des parties désigne un expert, si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un 3<sup>e</sup> expert les 3 experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'une des parties de nommer son expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix du 3<sup>e</sup> expert, la désignation est effectuée par le président du Tribunal de Grande Instance du lieu du domicile du souscripteur.

Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties ou d'une seulement, l'autre ayant été convoquée par lettre recommandée.

- Chaque partie paye les frais et honoraires de son expert, et, s'il y a lieu, par moitié les honoraires du tiers expert.

#### 14. QUELS SONT LES DÉLAIS DE 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 fautive 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).

#### 15. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

En cas de contestation du présent contrat ou si l'Assuré n'est pas satisfait du traitement de son litige avec l'Assureur, il a la possibilité de saisir l'autorité de contrôle des assurances de Malte, dénommée Malta Financial Services Authority (MSFA) :

**Malta Financial Services Authority**  
Notabile Road  
Attard BKR3000  
Malta

**Téléphone: (+356) 25485313**

consumerinfo@mfsa.com.mt  
www.mfsa.com.mt/Consumer

Un document décrivant les missions de la MSFA est disponible sur simple demande auprès de l'Assureur.

#### 16. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En qualité de responsable de traitement, AXERIA Insurance Limited met en œuvre un traitement de vos données à caractère personnel pour la souscription, la passation, la gestion et l'exécution du présent contrat conformément aux dispositions de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles et conformément à sa politique de protection des données personnelles

AXERIA Insurance Limited collecte et traite des informations vous concernant aux fins de proposer et d'exécuter des contrats d'assurance, et de pouvoir traiter vos réclamations.

Les données sont également utilisées à des fins opérationnelles, telles que la prévention et la détection des fraudes, ainsi que la gestion financière.

AXERIA Insurance Limited met en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion de vos demandes d'assistance et d'assurance sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, vous êtes informé que vos données personnelles sont destinées à AXERIA Insurance Limited, aux prestataires de services d'AXERIA Insurance Limited, au personnel d'AXERIA Insurance Limited, et à toutes personnes susceptibles d'intervenir dans les limites de leurs attributions respectives, afin de gérer votre dossier de sinistre, vous fournir les garanties qui vous sont dues au titre de votre contrat, procéder aux paiements, et transmettre ces données dans les cas où la loi l'exige ou le permet.

Vos appels téléphoniques sont également susceptibles d'être enregistrés, afin d'aider AXERIA Insurance Limited à surveiller et à améliorer ses services.

AXERIA Insurance Limited ne conserve pas vos données au-delà du temps nécessaire à l'accomplissement de l'objectif poursuivi par leur collecte et dans le respect des dispositions législatives et réglementaires applicables, ainsi que des recommandations et autorisations éventuellement requises des autorités de contrôle compétentes.

En souscrivant au présent contrat et en utilisant ses services, vous reconnaissez qu'AXERIA Insurance Limited peut utiliser vos données à caractère personnel pour les finalités précitées. Dans le cas où vous fournissez à AXERIA Insurance Limited des informations sur des tiers, vous vous engagez à les informer de l'utilisation de leurs données comme définie précédemment.

En votre qualité de personne concernée par le traitement, vous êtes informé que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de vos données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Vous disposez en outre d'un droit d'opposition pour des motifs légitimes à leur traitement. Vous avez le droit de définir des directives relatives au sort de ces données après décès.

L'exercice de vos droits s'effectue auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

**par voie électronique : dpo@axeria.com.mt**

**par voie postale : Data Protection Officer, AXERIA Insurance Limited, Axeria Business Centre, 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, SVR 9033, MALTA**

Enfin, vous êtes informé que vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de :

**Office of the Information and Data Protection Commissioner**  
Airways House, Second Floor  
High Street  
Siema SLM 1549  
MALTA

#### 17. TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.41.77.45.59 ou en écrivant à medical@mutuaide.fr pour les garanties d'assistance listées ci-dessous :

- Assistance rapatriement
- Assistance complémentaire aux personnes

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

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

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

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à ASSURINCO en appelant le 05.32.09.50.10 ou en écrivant à fram@assurinco.com pour les garanties d'assurance listées ci-dessous

- Annulation
- Garantie des prix
- Préacheminement / départ manqué
- Rupture de correspondance
- Bagages
- Interruption de séjour totale ou partielle
- Fram'assur neige
- Retard de vol
- Garantie soleil

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

**AXERIA INSURANCE LIMITED**  
**Axeria Business Centre, 380, Level 2, Canon Road, Santa Venera, SVR 9033, Malta.**  
**Registered in Malta No. C 55905**

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

Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

3. En cas de difficulté sur la mise en œuvre de la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'étranger, le Souscripteur ou l'Assuré peut adresser sa réclamation à :

**GROUPAMA D'OC**  
14, rue de Vidailhan - CS 93105  
31131 Balma Cedex

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 le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA**  
BP290  
75125 PARIS CEDEX 09

#### **DROIT DE RENONCIATION**

Si vous **justifiez** d'une garantie antérieure pour les risques couverts par l'assurance souscrite, vous avez la possibilité de renoncer sans frais à cette/ces assurance(s) dans un délai de 14 jours à compter de sa conclusion et tant que le forfait et aucune garantie n'aient été mis en œuvre.

#### **DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION**

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

## **MÉMO VOYAGE**

**Numéro de contrat à nous rappeler : FRA003**

### **1. POUR TOUT SINISTRE ASSISTANCE DURANT VOTRE SÉJOUR (Frais médicaux à l'étranger, Assistance, Rapatriement)**



#### **MUTUAIDE ASSISTANCE**

8-14 avenue des Frères Lumières  
94368 BRY SUR MARNE cedex

Depuis la France : Tél : 01 41 77 45 59  
Depuis l'Etranger : Tél : +33 1 41 77 45 59  
Mail : medical@mutuaide.fr

### **2. POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE (Annulation, Bagages, Garantie des prix, Interruption de séjour, etc.)**



#### **ASSURINCO**

122 bis quai de Tounis - BP 90932  
31009 TOULOUSE cedex

Depuis la France :  
Tél. : 05 32 09 50 10  
Depuis l'étranger :  
Tél. : + 33 5 32 09 50 10  
Mail : fram@assurinco.com

[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)



Qualité et Sécurité pour votre voyage avec FRAM  
[www.framassurtout.com](http://www.framassurtout.com)



**Assurinco Assurance Voyage**  
Filiale de Cabinet Chaubet Courtage  
SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €  
Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – [www.assurinco.com](http://www.assurinco.com)  
RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620  
Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance  
sous le N°07001894 - site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)

