



Souscription online :

Tél : +33 (1) 49 97 80 38  
[www.aoc-insurancebroker.fr](http://www.aoc-insurancebroker.fr)

[contact@aoc-insurancebroker.com](mailto:contact@aoc-insurancebroker.com)  
Skype : [aoc.insurancebroker.com](https://www.skype.com/fr/contacts/aoc-insurancebroker.com)

[www.aoc-insurancebroker.fr](http://www.aoc-insurancebroker.fr)

# AOC WORKING HOLIDAY ÉTUDIANT

L'assurance jeunes expatriés des étudiants,  
stagiaires, pvt, au pair, volontaires à l'étranger



**INSURANCE**  
BROKER

## SOMMAIRE

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?	3
DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION	4
TABLEAU DES GARANTIES	5
DESCRIPTION DES GARANTIES FRAIS MEDICAUX A L'ETRANGER	6
DESCRIPTION DES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT	8
DESCRIPTION DES GARANTIES ASSURANCE BAGAGES	9
EXCLUSIONS GENERALES A TOUTES LES GARANTIES	11
REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES HOSPITALISATION ET ASSISTANCE	12
REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES FRAIS MEDICAUX	12
CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES HOSPITALISATION ET ASSISTANCE	13
CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DES GARANTIES FRAIS MEDICAUX	13
CADRE JURIDIQUE	13





## QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

### COMMENT CONTACTER NOS SERVICES :



#### En cas d'Hospitalisation, ou de demande d'assistance

7 jours sur 7 – 24 heures sur 24

##### MUTUAIDE ASSISTANCE

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

- par téléphone de France : **01.45.16.69.95**
- par téléphone de l'étranger : **33.1.45.16.69.95** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par télécopie : **01.45.16.63.92**
- par e-mail : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

Mutuaide  
Assistance

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le nom et le numéro du contrat ASSUR TRAVEL ETUDIANT-WHV-AU PAIR, N°10/3886 auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

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



#### Pour le remboursement de tous vos frais médicaux (hors frais d'hospitalisation) et ou sinistre bagage

Les demandes de remboursement des frais médicaux (hors hospitalisation) et ou sinistre bagage sont à adresser à l'adresse suivante :

- **ASSUR TRAVEL-GAPI Centre de gestion**  
Zone d'activité ACTIBURO - 99 Rue Parmentier  
59650 Villeneuve d'Ascq - France
- par téléphone de France : **03.20.33.96.76**
- par téléphone de l'étranger : **33.3.20.33.96.76** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : [medical@gapigestion.com](mailto:medical@gapigestion.com)



Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleurs délais, nous vous remercions de nous communiquer les informations suivantes :

- N° d'adhésion ASSUR TRAVEL et numéro de contrat **n° 10/3886**,
- Copie de votre visa working holiday, pvt, contrat de jeune au pair, attestation de scolarité ou attestation de stage à l'étranger (pour la 1ère demande de remboursement uniquement),
- RIB (pour la 1ère demande de remboursement uniquement),
- Factures originales ou numérisées des soins réglés,
- Prescriptions médicales originales ou numérisées,
- Déclaration de sinistre bagage.

#### NOUVEAU :

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures et les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par la compagnie Mutuaide)



Mutuaide  
Assistance

## DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

**Nous / l'Assureur :**

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94366 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

**Souscripteur :**

ASSUR TRAVEL agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients.

**Bénéficiaires/Assurés :**

Personnes physiques âgées de moins de 35 ans à la souscription du contrat ou groupe désignés, ci-après, sous le terme « vous », résidant dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM.

**Définition de l'assistance :**

L'assistance aux étudiants, WHV, jeunes au pair, comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure, décès, lors d'un déplacement garanti.

**Pays de résidence :**

Le pays dans lequel vous effectuez votre séjour. Il est obligatoirement différent du pays d'origine.

**Domicile :**

Votre lieu de résidence principal et habituel dans l'Espace Economique Européen, Suisse, Andorre, Monaco, dans les DROM et dans les COM.

**Pays d'origine :**

Le pays dont vous êtes ressortissant.

**France :**

France métropolitaine et Principauté de Monaco.

**Etranger :**

La notion « étranger » signifie tous les pays autres que votre pays d'origine et non exclus.

**Asie :**

République populaire de Chine, Corée du Sud, Japon, Hong-Kong, Singapour et Taiwan.

**DROM :**

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

**COM :**

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

**Espace Economique Européen :**

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

**Déplacements garantis :**

Tout déplacement à l'étranger d'une durée maximum de 12 mois. Le contrat ne pourra être renouvelé qu'une seule fois pour une durée de 12 mois.

**Séjour garanti :**

Séjour effectué par le bénéficiaire, hors du pays d'origine, pour une durée maximum de 12 mois et ayant pour objectif :

- Soit la réalisation d'un stage en entreprise rémunéré ou non mais faisant l'objet d'une convention de stage (y compris pour les apprentis),
- Soit la réalisation d'un voyage d'études auprès d'une université, d'une école ou d'un organisme de langues à l'étranger,
- Soit la formation professionnelle continue,
- Soit le perfectionnement de l'apprentissage d'une langue étrangère en travaillant « au pair » dans une famille à l'étranger,
- Soit la réalisation d'un voyage dans le cadre du programme VACANCES TRAVAIL / WORKING HOLIDAY.

**Evénements garantis :**

Maladie, blessure ou décès lors un déplacement garanti.

**Maladie :**

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

**Maladie grave :**

Maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement ou mettant en jeu le pronostic vital.

**Maladie inopinée :**

Désigne toute altération de la santé soudaine et imprévisible constatée par une autorité médicale compétente et demandant une réponse médicale rapide.

**Accident (de la personne) :**

Evènement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et imprévisible et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

**Territorialité :**

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, sauf dans votre pays de domicile (hors dérogation prévue à l'article « Frais médicaux et d'hospitalisation dans votre pays de domicile »).

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

**Franchise :**

Somme fixée forfaitairement et restant à votre charge, en cas d'indemnisation survenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut également être exprimée en durée ou en pourcentage.

**Titre de transport :**

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

**Nous organisons :**

Nous accomplissons les démarches nécessaires pour vous donner accès à la prestation.

**Nous prenons en charge :**

Nous finançons la prestation.

**Nullité :**

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages susceptibles de mettre en œuvre les garanties prévues à la convention, entraînent la nullité de nos engagements et la déchéance des droits prévus à ladite convention.

**Exécution des prestations Assistance rapatriement et Hospitalisation :**

Les prestations garanties par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE.

En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

**Autorité médicale compétente :**

Professionnel de santé ayant obtenu un diplôme dans une école de médecine figurant sur la liste de l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) et autorisé à pratiquer son art dans le pays où sont administrés les soins.

**Pratique médicale en vigueur :**

Désigne un acte médical correspondant au traitement habituellement pratiqué pour soigner la pathologie à traiter en respect des normes déontologiques communément admises hors traitement expérimental, essai clinique, recherche médicale.

**Devise du contrat :**

Le contrat est en euro. Les prestations prévues au contrat sont calculées à la date des soins sur la base du taux de change publié par la Banque de France à la dite date des soins.

Selon le cas, elles peuvent être payées en monnaie locale :

- A l'assuré, l'éventuel écart de change étant supporté par ce dernier,
- A l'établissement ayant dispensé les soins, l'éventuel écart de change est supporté par l'assureur.

**Calcul de l'âge :**

L'âge est calculé par différence de millésime entre l'année de naissance et celle de l'adhésion.

**Membre de la famille :**

Par Membre de la famille, on entend votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos frères, sœurs, un des beaux-parents, un des petits enfants ou un des grands parents, le tuteur légal beaux-frères, belles-sœurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.



## LES GARANTIES SANTÉ ET ASSISTANCE



## PRISE EN CHARGE

	PRISE EN CHARGE
<b>Frais Médicaux à l'étranger au 1<sup>er</sup> euro</b>	<b>100% des frais réels avec un maxi de</b>
USA, Canada, Argentine, Australie, Nouvelle Zélande, République Populaire de Chine, Corée du Sud, Japon, Hong Kong, Singapour, Taiwan.	500.000 € par assuré
Autres destinations	200.000 € par assuré
<b>H Hospitalisation</b>	
Avance des frais d'hospitalisation (hospitalisation de plus de 24h)	100% des frais réels
Transport en ambulance (si hospitalisation prise en charge par ASSUR TRAVEL)	100% des frais réels
Frais de séjour (y compris forfait journalier en France)	100% des frais réels
Honoraires médicaux et chirurgicaux	100% des frais réels
Examens, analyses, médicaments	100% des frais réels
Actes médicaux	100% des frais réels
<b>Médecine ambulatoire courante</b>	
Consultations médecins généralistes ou spécialistes	100% des frais réels
Analyses, examens de laboratoire	100% des frais réels
Radiologie	100% des frais réels
Pharmacie	100% des frais réels
Actes d'infirmiers et de kinésithérapeutes	100% des frais réels
<b>Dentaire</b>	
Soins dentaires d'urgence	300 € et 600 € en cas d'accident
<b>Frais Médicaux dans votre pays d'origine</b>	
Prise en charge des frais médicaux et d'hospitalisation	20.000 €
Franchise	30 € par assuré
<b>Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure</b>	
Contact médical	Frais réels
Transport - rapatriement	Frais réels
Visite d'un proche	(1) + frais d'hôtel 100 € par nuit pendant 10 nuits
Poursuite du séjour garanti	(1)
Retour anticipé : en cas de maladie grave d'un proche parent	Billet aller et retour (1)
<b>Assistance aux personnes en cas de décès</b>	
Rapatriement du corps	Frais réels
Frais de cercueil nécessaire au transport	Frais réels
Retour anticipé : en cas de décès d'un proche parent	Billet aller et retour (1)
<b>Assistance Voyage</b>	
Avance de fonds	800 €
Avance de caution pénale	30.000 €
Prise en charge des honoraires d'avocat	8.000 €
Frais de recherche et de secours	5.000 € par évènement
Informations pratiques « voyage »	Frais réels

(1) Transport par avion classe économique ou train 1<sup>ère</sup> classe.

## LES GARANTIES D'ASSURANCE BAGAGES



## PLAFOND

BAGAGES	2000 € par personne
OBJETS PRÉCIEUX y compris matériel sportif	1000 €
<b>Franchise</b>	<b>25 € par dossier</b>



## DESCRIPTION DES GARANTIES FRAIS MÉDICAUX



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

## FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION A L'ÉTRANGER

La garantie FRAIS MÉDICAUX et D'HOSPITALISATION a pour objet le remboursement, dans la limite des frais réellement engagés par l'assuré, de tout ou partie des dépenses de santé occasionnées par suite d'une maladie inopinée ou d'un accident tant dans la vie privée qu'au cours de son activité étudiante ou professionnelle temporaire.

La garantie est souscrite en complément de celle dont bénéficie l'assuré auprès du régime local de Sécurité sociale ou au 1<sup>er</sup> euro lorsque l'assuré ne bénéficie pas de la couverture précitée.

En tout état de cause, la garantie ne peut excéder le montant des dépenses engagées par l'assuré.

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais d'hospitalisation et frais médicaux prescrits par toute autorité médicale à l'étranger, consécutifs à une atteinte corporelle survenue et constatée à l'étranger lors d'un déplacement garanti,

**Cette prestation cesse à dater du jour où Mutuaide Assistance est en mesure d'effectuer votre rapatriement.**

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous **hors de votre pays de domicile** (hors dérogation prévue à l'article II « Frais médicaux et d'hospitalisation dans votre pays de domicile »), à la suite d'une maladie ou d'un accident **survenu hors de votre pays de domicile**. Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'à un maximum de :

> **500.000 € TTC** par personne aux USA, Canada, Asie, Argentine, Australie, Nouvelle Zélande

> **200.000 € TTC** par personne dans tous les autres pays

Les soins dentaires d'urgence sont pris en charge à concurrence de 300 € TTC maximum par personne et 600 € TTC par personne en cas d'accident sans application de franchise.

## Frais ouvrant droit à prestation :

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- Les frais de visite médicale,
- de consultation médicale,
- de pharmacie (médicaments),
- de soins infirmiers,
- d'actes d'auxiliaires médicaux,
- d'analyses médicales,
- d'actes techniques médicaux,
- d'imagerie médicale,
- d'hospitalisation médicale ou chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux,
- d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie
- les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger
- les soins dentaires d'urgence.

## EXTENSIONS DE LA GARANTIE « FRAIS MÉDICAUX ET D'HOSPITALISATION »

Vous êtes malade, blessé lors d'un déplacement garanti, nous intervenons dans les conditions suivantes :

## I. AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (uniquement à l'étranger)

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

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

Resteront uniquement à la charge de Mutuaide Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation « frais médicaux et d'hospitalisation », les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. Vous devrez communiquer à Mutuaide Assistance l'attestation de refus de prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

**Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droit soit une empreinte de votre carte bancaire, soit un chèque de caution, soit une reconnaissance de dette limitée au montant de l'avance.**

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



Pour le cas où nous ferions l'avance des fonds à hauteur des montants exprimés ci-dessus, vous vous engagez à nous reverser les remboursements obtenus des organismes sociaux et de prévoyance dans un délai de 3 mois à compter du jour de l'avance.

## II. FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION DANS VOTRE PAYS DE DOMICILE

- Votre retour dans votre pays de domicile est effectué suite à un rapatriement médicalisé organisé par MUTUAIDE ASSISTANCE. Dans ce cas précis, la garantie est limitée à 30 jours maximum à partir de la date d'arrivée dans votre pays de domicile. OU
- Votre retour temporaire de 30 jours consécutifs maximums dans votre pays de domicile est effectué, alors que la durée de votre séjour à l'étranger n'est pas expirée, conformément aux dates figurant sur votre bulletin d'adhésion.

Nous pouvons, dans la limite de **20.000 € TTC**, vous rembourser les frais médicaux ou d'hospitalisation que vous devez engager **dans votre pays de domicile**, suite à une maladie ou un accident grave.

La garantie « frais d'hospitalisation » ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de notre service médical, matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à vous-même ou à toute personne agissant en votre nom dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.

Si vous bénéficiez d'une prise en charge par les éventuels organismes d'assurance (sécurité sociale ou autres), nous vous remboursons en complément de ces organismes. Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par ces derniers, sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement de ces organismes.

Si vous n'êtes plus couvert par les organismes sociaux et d'assurance dans votre pays de domicile, nous vous remboursons dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation «frais médicaux et d'hospitalisation». Dans ce cas, les remboursements seront limités aux tarifs de convention de la Sécurité Sociale française.

Vous devez toutefois communiquer à Mutuaide Assistance la ou les attestation(s) de refus de prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit leur réception.

**Dans tous les cas**, une franchise de **30 € TTC** est appliquée.

**Cette prestation cesse au plus tard à la date d'expiration de votre contrat, figurant sur votre bulletin d'adhésion.**

### Frais ouvrant droit à prestation :

Les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie, les frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger, les soins dentaires d'urgence.

## CHAMP D'APPLICATION DES PRESTATIONS FRAIS MEDICAUX ET HOSPITALISATION

Les actes médicaux pris en charge par l'assureur sont ceux définis au paragraphe

« Frais ouvrant droit à prestation » à condition qu'ils soient :

- prescrits et pratiqués par une autorité médicale compétente telle que définie au lexique,
- reconnus par cette même autorité comme médicalement appropriés et indispensables au traitement de la pathologie tant en quantité qu'en qualité,
- conformes aux pratiques médicales en vigueur telles que définies au lexique,
- rétribués à un coût raisonnable et habituellement pratiqué pour le traitement considéré dans le pays où ils sont dispensés, étant précisé que le gestionnaire peut fournir un référentiel de coûts par pays sur demande,
- pratiqués de préférence en secteur public ou conventionné lorsque ces secteurs existent dans le pays de séjour temporaire, ET qu'ils ne fassent pas l'objet d'une exclusion du contrat.

Les garanties prises en compte par l'assureur pour le calcul des remboursements sont celles en vigueur à la date des soins effectués par le professionnel de santé.

## LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES A LA GARANTIE « FRAIS MEDICAUX ET D'HOSPITALISATION »

**Ne sont pas pris en charge, les soins:**

- non prescrits médicalement,
- non exécutés par une autorité médicale compétente telle que définie au lexique,
- inappropriés à la pathologie,
- non rétribués à un coût raisonnable et habituellement pratiqué pour le traitement considéré,
- qui auraient été habituellement pratiqués gratuitement en l'absence du présent contrat,
- qui ne sont pas pratiqués par un professionnel de santé titulaire d'un diplôme requis pour pratiquer son art dans le pays où sont administrés les soins,
- qui n'ont pas fait l'objet d'une entente préalable de l'assureur en cas d'hospitalisation
- refusés par l'assureur à la suite d'une demande d'entente préalable
- occasionnés lorsque l'assuré a refusé de se soumettre aux soins médicaux nécessités par son état,
- dentaires autres que ceux mentionnés au chapitre « Frais ouvrant droit à prestation »

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

- Les frais médicaux ou d'hospitalisation consécutifs aux cas de dorsalgie, lombalgie, lombosciatique, hernie discale, pariétale, intervertébrale, crurale, scrotale, inguinale de ligne blanche et ombilicale,
- Les frais de transplantation d'organes non nécessités par un accident ou une maladie garantie,
- Les frais de maternité
- Les frais de chirurgie esthétique ou reconstructive et les traitements de confort tels que :
  - L'acné, les allergies y compris les tests d'allergie,
  - Tout contrôle ou examen périodique et contrôles périodiques contraceptifs,
  - Les opérations de chirurgie esthétique de toute nature, non consécutives à un accident garanti,
  - Les opérations et traitements cosmétiques de toute nature, non consécutifs à un accident garanti,
  - Les opérations et traitements de malformations congénitales,
  - Les bilans de santé,
  - Les tests de fertilité et les traitements liés à la fertilité (hommes et femmes), la ligature des trompes, les FIV, la PMA,
  - Les traitements hormonaux, les contraceptifs, le traitement de l'incontinence,
  - Le traitement des verrues et des kystes,
  - Les traitements pour surcharge pondérale, les traitements d'amaigrissement,
  - Les examens pré-nuptiaux,
  - Les traitements préventifs ou vaccins non consécutifs à un événement garanti,
  - Les traitements de l'insomnie
  - La vasectomie,
  - Tous les actes médicaux et traitements relevant du domaine de la recherche ou de l'expérimentation, ou n'étant généralement pas reconnus comme des pratiques médicales ordinaires,
  - Les séances d'acupuncture, d'ostéopathie,
  - Les frais et traitements non prescrits par une autorité médicale habilitée.
  - Les frais de prothèse (dentaire, acoustique, fonctionnelle)
  - les lunettes, les lentilles.
- Les produits parapharmaceutiques, les médicaments:
  - non prescrits par une autorité médicale compétente telle que définie au Lexique,
  - utilisés au-delà des doses prescrites,
  - utilisés pour un usage non thérapeutique,
  - les vitamines, minéraux, les compléments alimentaires ou diététiques même s'ils ont été prescrits médicalement pour avoir des effets thérapeutiques.
- Les suites et conséquences:
  - d'affections psychiatriques, neuropsychiatriques ou psychologiques, de toute manifestation justifiant un traitement à visée neuropsychiatrique, et en particulier, la dépression nerveuse, l'anxiété, les troubles de la personnalité et/ou du comportement, la fibromyalgie, les troubles de l'alimentation, la fatigue chronique,
  - de la consommation de drogue non prescrite médicalement.

## DESCRIPTION DES GARANTIES ASSISTANCE RAPATRIEMENT



## RAPATRIEMENT MEDICAL

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti.

Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement médical :

- Soit vers un service hospitalier mieux équipé ou spécialisé dans votre pays de résidence ou dans un pays voisin,
- Soit vers un service hospitalier proche de chez vous dans votre pays d'origine.

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

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

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

**Ne sont pas prises en charge les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le bénéficiaire de poursuivre son voyage.**

## VISITE D'UN PROCHE

Vous êtes hospitalisé sur le lieu de l'évènement et votre rapatriement ne peut être envisagé avant 5 jours. Nous organisons et prenons en charge :

- Le transport aller/retour d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine pour se rendre à votre chevet, et ce, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.
- Les frais d'hébergement de cette personne, à concurrence de **100 € TTC** par nuit, jusqu'à la date du rapatriement, et pendant 10 nuits maximum.

**Les frais de restauration restent à la charge de cette personne.**

## POURSUITE DU SEJOUR GARANTI

Nous avons organisé votre rapatriement médical et votre état de santé vous permet à nouveau de voyager seul(e) dans des conditions normales de transport, en plein accord avec votre médecin traitant et notre équipe médicale.

Nous pouvons organiser et prendre en charge votre retour sur votre lieu de résidence, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

**Le retour devra être effectué dans les 2 mois qui suivent la date du rapatriement médical.**

## RETOUR ANTICIPE

Vous êtes dans l'obligation d'interrompre votre déplacement en raison de maladie grave ou décès d'un membre de votre famille, dans votre pays d'origine.

Pour vous permettre de vous rendre à son chevet, ou de vous rendre aux obsèques, nous organisons et prenons en charge votre transport aller et retour, et ce par les moyens de transport appropriés et en fonction des disponibilités locales, sur la base d'un billet de train 1ère classe ou d'avion classe tourisme.

A défaut de présentation de justificatifs (certificat médical, justificatif de lien de parenté, certificat de décès, etc.) dans un délai de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer le coût de la prestation.

## RAPATRIEMENT DE CORPS

Vous décédez lors d'un déplacement garanti. Nous organisons le rapatriement de votre corps jusqu'au lieu des obsèques dans votre pays d'origine.

Dans ce cadre, nous prenons en charge :

- Les frais de transport du corps,
- Les frais liés aux soins de conservation imposés par la législation applicable,
- Les frais directement nécessités par le transport du corps (manutention, aménagements spécifiques au transport, conditionnement),
- Les frais de cercueil nécessaires au transport,

**Tous les autres frais (cérémonie, convois locaux, inhumation etc.) restent à la charge de la famille du bénéficiaire.**

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

Vous êtes en difficulté lors d'un déplacement à l'étranger, suite à la perte ou au vol de vos papiers officiels et/ou de vos moyens de paiement. Nous pouvons vous consentir une avance de fonds à hauteur de **800 € TTC**.

Cette avance de fonds s'effectue sur présentation de la déclaration de perte ou de vol auprès des autorités, contre un chèque de garantie remis en France à notre ordre de ou une reconnaissance de dette. Dans tous les cas, les sommes avancées sont remboursables dans les 30 jours qui suivent la date de mise à disposition des fonds.

A défaut de paiement, nous nous réservons le droit d'engager toutes poursuites de recouvrement utiles.

## ASSISTANCE DEFENSE (uniquement à l'étranger)

Lors de votre séjour à l'étranger vous êtes passible de poursuite judiciaire, d'incarcération pour non-respect ou violation involontaire des lois et règlements locaux.

- Nous faisons l'avance de la caution exigée par les autorités locales pour permettre votre mise en liberté provisoire, à concurrence de **30.000 € TTC**.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de notre demande de remboursement. Si la caution pénale vous est remboursée avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra nous être aussitôt restituée.

- Nous prenons en charge à concurrence de **8.000 € TTC** les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous pourriez être amené à faire librement appel si une action est engagée contre vous, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'étranger.**

## FRAIS DE SECOURS ET DE RECHERCHE

Nous prenons en charge, à hauteur de **5.000 € TTC** par évènement, quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés, les frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

**Les frais de recherche dans le désert sont exclus de nos garanties.**

**La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.**

## INFORMATIONS PRATIQUES

Les informations communiquées sont des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66.1 de la loi modifiée du 31 décembre 1971. Elles ne constituent pas des consultations juridiques ni médicales.

MUTUAIDE ASSISTANCE recherche les informations pratiques à caractère documentaire destinées à renseigner le bénéficiaire, notamment dans les domaines suivants :

## Informations «voyage»

- Les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...),
- Les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (passeport, visas...),
- Les conditions de vie locale (température, monnaie, climat, us et coutumes, nourriture...),
- Les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...)



## DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE BAGAGES



Nous vous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos bagages, objets et effets personnels y compris matériel de sport, emportés avec vous ou achetés au cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire et de votre lieu d'hébergement en cas de :

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

### QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Pour les objets précieux, perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portables et tout matériel de sport professionnel, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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

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

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

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

Cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs, il appartient à l'assuré de mener à bien le recours auprès de la compagnie aérienne ou de tout autre organisme responsable du dommage.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique «QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES», nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :**

- Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- L'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- Le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc...),
- Les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- La confiscation des biens par les Autorités (douane, police),
- Les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- Le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- Les collections, échantillons de représentants de commerce,
- Le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit,
- L'oubli, la perte ou la détérioration des documents officiels : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire,
- Le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport, quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc),
- Le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,

- Les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- Les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les mobiles téléphoniques, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

### COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

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

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

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

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

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

La déclaration de sinistre doit parvenir à : GAPI-ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - 49, boulevard de Strasbourg 59 000 Lille, dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.

L'assuré doit obligatoirement fournir à l'Assureur les éléments suivants :

- Le certificat d'irrégularité en cas de perte ou de dommages occasionnés aux bagages par le transporteur,
- Le dépôt de plainte (en cas de vol) doit être fait dans les plus brefs délais et le justificatif transmis à l'Assureur,
- La copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie aérienne ou de transport,
- La lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation versée à l'assuré,
- L'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés

**En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.**

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

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

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



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

Vous devez en aviser GAPI-ASSUR TRAVEL - Service Gestion Sinistres - 49, boulevard de Strasbourg 59 000 Lille, immédiatement par lettre recommandée, dès que vous en êtes informé :

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

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

## LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE BAGAGES

### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

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



## EXCLUSIONS GÉNÉRALES À TOUTES LES GARANTIES



### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation (hospitalisation ambulatoire comprise) dans les 6 mois précédant la date du départ en voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- Les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- Les frais engagés sans notre accord, (hors garantie des frais médicaux),
- Les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement et les suites de l'accouchement,
- Les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée,
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant le départ et leurs conséquences, et dans tous les cas les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences,
- Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais en découlant,
- Les séjours en maison de repos et les frais en découlant,
- Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais en découlant,
- Les hospitalisations prévues,
- Les services médicaux ou para médicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine.
- Les conséquences d'actes dolosifs, l'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- Toute mutilation volontaire du bénéficiaire,
- Les frais de prothèse (optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle).

### Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les prestations « assistance et frais d'hospitalisation » qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- Les frais de douane, de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- Les dommages provoqués intentionnellement par le bénéficiaire et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,

- L'état d'imprégnation alcoolique,
- La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- Les conséquences des événements survenus au cours d'épreuves, courses et compétitions motorisées (et leurs essais) soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- L'absence d'aléa,
- L'utilisation par le bénéficiaire d'appareils de navigation aérienne,
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.
- La pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- Les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du déplacement prévu à l'étranger,
- Les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- Les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les recherches de personnes dans le désert et les frais s'y rapportant,
- Les frais d'annulation de séjour,
- Les frais non justifiés par des documents originaux.

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



## REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES HOSPITALISATION ET LES DEMANDES D'ASSISTANCE



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

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

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

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

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

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

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge votre transport, vous devez lui restituer votre billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenue pour responsable des manquements à l'exécution des prestations en cas de délai et/ou d'impossibilité à obtenir des documents administratifs tels que visa d'entrée ou 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), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes.

## REGLES DE FONCTIONNEMENT POUR LES GARANTIES FRAIS MÉDICAUX



Pour bénéficier du remboursement de ses frais médicaux (ceux n'ayant pas généré d'hospitalisation), l'assuré devra fournir au service gestion ASSUR TRAVEL - GAPI, les documents suivants :

- N° d'adhésion ASSUR TRAVEL et numéro de contrat : **n° 10/3886**
- Copie de votre visa working holiday, contrat de jeune au pair, attestation de scolarité ou attestation de stage à l'étranger (pour la 1<sup>ère</sup> demande de remboursement uniquement)
- RIB (pour la 1<sup>ère</sup> demande de remboursement uniquement)
- Factures originales ou numérisées des soins réglés
- Prescriptions médicales originales ou numérisées

### NOUVEAU :

Pour les frais médicaux inférieurs à 500 €, vous pouvez scanner les factures et les envoyer par email (conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés en cas de contrôle par la compagnie Mutuaide)

### CONTACTEZ NOTRE SERVICE COMMERCIAL

Pour des renseignements complémentaires :

Devis en ligne - Souscription sécurisée - Etude comparative

SAS LF FINANCE pour **AOC INSURANCE BROKER** - RCS Nanterre 494 738 008  
60 rue de Strasbourg - 92400 Courbevoie - France

Tél Europe : +33 (0) 1 49 97 80 38 - Tél Asia : +852 81 92 63 63

**AOC INSURANCE BROKER** est inscrite sur le registre des intermédiaires en assurances (ORIAS) sous le numéro 08 045 906 conformément à la réglementation sur l'intermédiation et bénéficie d'une garantie financière et d'une assurance en responsabilité civile conformément aux articles L 530-1 et L 530-2 du Code des assurances.



**INSURANCE**  
BROKER



## CONDITIONS DE REMBOURSEMENT EN HOSPITALISATION ET EN ASSISTANCE



Les remboursements au bénéficiaire ne peuvent être effectués par MUTUAIDE ASSISTANCE que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec son accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

MUTUAIDE ASSISTANCE  
Service Gestion des Sinistres  
8-14, Avenue des Frères Lumière  
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

Le bénéficiaire ou le souscripteur doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

## CONDITIONS DE REMBOURSEMENT DE VOS FRAIS MÉDICAUX ET SINISTRE BAGAGE



Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

ASSUR TRAVEL/ GAPI  
Zone d'activité ACTIBURO - 99 Rue Parmentier  
59650 Villeneuve d'Ascq - France  
medical@gapigestion.com

## CADRE JURIDIQUE



## Subrogation

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assistance figurant au présent, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution du présent contrat.

## Prescription

Toutes actions dérivant du présent contrat sont prescrites pour deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

## Indemnité

L'indemnité qui est due est fixée de gré à gré, à défaut par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Pour cette expertise amiable, chaque partie choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert : les trois experts opèrent en commun et à la majorité des voix. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert.

## Règlement des litiges

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

## Traitement des réclamations

En cas de difficulté, le Bénéficiaire/Assuré consulte ASSUR TRAVEL en appelant le  
**03 20 33 96 76**

ou en écrivant à [contact.gestion@assur-travel.fr](mailto:contact.gestion@assur-travel.fr) ou à l'adresse suivante :

**ASSUR TRAVEL**  
**SERVICE QUALITE CLIENTS**  
**Zone d'activité ACTIBURO - 99 Rue Parmentier**  
**59650 Villeneuve d'Ascq - France**

Si la réponse ne le satisfait pas, l'assuré peut adresser sa réclamation à :

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

MUTUAIDE ASSISTANCE 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.

## Informatique et libertés

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de MUTUAIDE ASSISTANCE pourront être enregistrées.

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention.

Ces informations sont destinées à l'usage interne de MUTUAIDE ASSISTANCE ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

MUTUAIDE ASSISTANCE s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

## Autorité de contrôle

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

Mutuaide  
Assistance