

## Conditions Générales de Vente HIVER 2021-2022

### Mise à jour du 18 DECEMBRE 2022 – Particulier

#### Chalet Marano – HOTEL – RESTAURANT – SPA – 06420 ISOLA 2000

#### 1. APPLICATION

Ces conditions générales de vente sont applicables pour toutes réservations en ligne sur le site [www.chaletmarano.fr](http://www.chaletmarano.fr) ou [.com](http://www.chaletmarano.com), ainsi que les réservations validées par mail à l'adresse [reception@chaletmarano.fr](mailto:reception@chaletmarano.fr) ou [.com](http://www.chaletmarano.com) ou par téléphone 04.93.02.74.13 et à la réception.

Ainsi que pour les réservations effectuées sur les sites de voyage tel que Booking.com, Expédia, Voyage privé.com ou autres.

#### 2. ARRIVÉE

En raison de la pandémie et de nos obligations à éviter les contacts, l'amplitude horaire de la réception est réduite.

La Réception est ouverte de 8h00 à 12h00 et de 14h30 à 19h30.

Nos Chambres sont disponibles à partir de 16h30 le jour d'arrivée pour nous permettre une désinfection et aération suffisante

Pour les arrivées tardives au-delà de l'horaire de la Réception, nous vous demandons de nous en informer au plus tard la veille afin de vous communiquer les informations nécessaires à votre installation : une enveloppe à votre attention sera disposée alors dans le coffre extérieur avec vos cartes de chambres et les informations relatives à votre arrivée. Le code de ce coffre vous sera envoyé par mail, le check-in devra alors être effectué le lendemain matin au moment du petit déjeuner

**COVID 19 : Le port du masque est obligatoire dans les parties communes.**

**Nous vous demandons de respecter les distances de sécurité. Masques en vente à la réception au prix de 0.95 €. La bagagerie n'est pas accessible afin de limiter les contacts, nous ne pouvons garder vos valises. Le protocole sanitaire CHR est appliqué dans notre établissement.**

#### 3. VOTRE SEJOUR

Le Restaurant Le 2'25 est ouvert à la carte et en demi-pension pour la saison hivernale comme suit :

- Tous les soirs à partir du 26/11/2021 selon date d'ouverture de la station
- Tous les midis les samedi, dimanche et jour férié ainsi que pendant les périodes de vacances scolaires toutes zones confondues.

Prise de commande de 12h à 14h et de 19h15 à 20h45 - Réservation conseillée le soir.

Vous aurez la possibilité de vous rafraichir au bar durant la journée.

Les Petits-Déjeuners seront servis dans la salle de restaurant de 7h45 à 10h15 sous forme de buffet

**Il est possible en fonction de l'évolution de la pandémie que des tranches horaires soient mises en place pour limiter le nombre de personne dans la salle de restaurant. Le port du masque est obligatoire dans les parties communes. Nous vous demandons de respecter les distances de sécurité. Masques en vente à la réception au prix de 0.95 €. Le protocole sanitaire CHR est appliqué dans notre établissement.**

#### 4. DÉPART

Nos Chambres doivent être libérées pour 11h00 le jour du départ. Si vous souhaitez quitter l'hôtel avant l'ouverture de la Réception (8h00), nous vous demandons de régler votre facture la veille de votre départ.

Toute carte de chambre non restituée sera facturée 3€ TTC.

**COVID 19 : il vous est demandé de bien vouloir laisser la fenêtre grande ouverte dès que vous quittez la chambre pour les recouches et les départs.**

**La bagagerie n'est pas accessible afin de limiter les contacts, nous ne pouvons garder vos valises. Le protocole sanitaire CHR est appliqué dans notre établissement.**

## 5. CONDITIONS DE RÉSERVATION

**Les réservations ne peuvent être considérées fermes qu'accompagnées d'un montant de 40 %** d'arrhes du montant total du séjour (hors taxe de séjour) payables à la réservation. Ces arrhes seront déduites en fin de séjour si celui-ci a été entièrement rempli (article 1590 du Code Civil).

Nous acceptons les règlements par Visa, Amex, Mastercard, Virement bancaire, Chèque et Espèces.

En cas de paiement par virement, seul le montant net viré en Euro sera pris en compte comme valeur d'encaissement.

**Le montant total du séjour (hors taxe de séjour) devra intégralement être réglé 30jrs avant votre arrivée.**

Le client déclare avoir la pleine capacité juridique lui permettant de s'engager au titre des présentes conditions générales.

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent aux prestations fournies par l'établissement. Ces conditions générales de ventes sont adressées au client en même temps que le devis ou la confirmation de réservation. Toute réservation implique donc de la part du client l'adhésion entière et sans réserve aux présentes conditions, à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, documents commerciaux, etc.

## 6. TARIFS et PRESTATIONS

Les tarifs indiqués sont remisés avec la pension complète incluse, les tarifs sont en Euro et TTC, valables uniquement le jour de la réservation pour les dates demandées et le type de chambre sélectionné avec les éventuelles prestations supplémentaires sélectionnées, et tiennent compte de la TVA applicable au jour de la réservation. Tout changement du taux applicable, ou toute modification ou instauration de nouvelles taxes légales instaurées par les autorités compétentes, sera répercuté automatiquement sur les prix indiqués à la date de facturation. Toute demande de modification des prestations par rapport à la réservation faite, devra être adressée par écrit à l'établissement. La modification ne pourra être acceptée et confirmée qu'en fonction des disponibilités de l'établissement au moment de la demande.

Les promotions sont non cumulables, non modifiables, ni annulables et sont valables aux prix et dates indiqués.

Le règlement des extras (blanchisserie, boissons, restaurant, téléphone, taxe de séjour...) sera demandé aux participants, à la réception le jour du départ. Sauf dispositions contraires, aucun délai de paiement n'est accordé. Toutefois dans le cas où un extra n'aurait pas été facturé au moment du check-out mais porté sur le compte client quel qu'en soit la raison (consommation après édition de facture, erreur de facturation, erreur sur transfert de chambre, compte client restaurant, location de matériel, non soldés et justifiables ...) l'hôtel se réserve le droit de débiter la carte du client pour le montant à solder et enverra par mail le justificatif au client.

Les photographies présentées sur le site ne sont pas contractuelles. Même si tous les meilleurs efforts sont faits pour que les photographies, représentations graphiques et les textes reproduits pour illustrer l'hôtel présenté donnent un aperçu aussi exact que possible des prestations d'hébergement proposées, des variations peuvent intervenir, notamment en raison du changement de mobilier ou de rénovations éventuelles. Le client ne peut prétendre à aucune réclamation de ce fait.

La taxe de séjour, selon barème en vigueur, est à régler en espèces directement sur place à la Réception.

**Les petits déjeuners et les repas de la demi-pension non consommés ne seront pas remboursés.**

## 7. PAIEMENT

1. Web : Le client communique ses coordonnées bancaires à titre de garantie de la réservation sauf conditions spéciales, par carte bancaire de crédit ou privative (Visa, Mastercard, American Express...) en indiquant directement, dans la zone prévue à cet effet (saisie sécurisée par cryptage SSL), le numéro de carte, sans espaces entre les chiffres, ainsi que sa date de validité et le cryptogramme visuel dans le cadre d'un prépaiement via la plate-forme de paiement sécurisé.

Réservations Directes (mail, téléphone ou à la Réception) : le client communique au moment de la réservation, le titulaire et le numéro de carte à débiter ainsi que sa date de validité. La carte bancaire doit être encore valable après la date de séjour.

1. **Le débit du paiement s'effectue lors de la réservation pour un montant de 40% du montant du séjour correspondant aux arrhes. Le solde de la réservation sera débité sur votre carte bancaire dans les 30 jours avant la date de début du séjour exceptée la taxe de séjour.**
2. Le Chalet Marano a choisi un prestataire tiers (Payment Service Provider) afin de sécuriser les paiements en ligne par carte bancaire. La validité de la carte de paiement du client est vérifiée par ce prestataire. Il peut y avoir un refus de la carte de paiement pour plusieurs raisons : carte volée, carte bloquée, plafond atteint,

erreur de saisie... En cas de problème, le client devra se rapprocher de sa banque d'une part, de l'hôtel d'autre part pour confirmer sa réservation et son nouveau mode de paiement.

3. Cas du paiement refusé : dans le cas d'un paiement refusé pour le paiement des arrhes l'hôtel se réserve le droit d'annuler immédiatement la réservation.
4. Au moment du prépaiement, le montant qui est débité lors de la réservation comprend : le prix de l'hébergement, les taxes liées à l'hébergement, le prix de la restauration (petit déjeuner), les taxes liées à la restauration et toutes autres prestations complémentaires sélectionnées par le client hors taxe de séjour.

## **8. CONDITIONS D'ANNULATION HIVER 2021-2022**

Nous vous informons qu'en cas d'annulation ou de modifications de réservations moins de 30 jours à l'avance, les arrhes versées resteront acquises par l'hôtel et votre versement sera conservé à titre de dédommagement pour les nuits non consommées. Aucun report possible.

**En cas d'annulation totale, il vous sera facturé les montants suivants :**

- **Au-delà du -31ème jour avant votre arrivée :** 0% du séjour
- **De -30 à -15 jours avant votre arrivée :** 40% du séjour
- **De -14 jours au jour de l'arrivée :** 100% du séjour

En cas de modification du séjour une fois sur place et notamment en cas de départ anticipé avant la fin du séjour, les nuitées prévues telle que dans la confirmation de réservation seront intégralement dues et facturées.

"Il est rappelé au client, conformément à l'article L.121.21.8-12 du Code de la consommation qu'il ne dispose pas du droit de rétractation prévu à l'article L.121.21 du Code de la consommation. Les Conditions de Vente du tarif réservé précisent les modalités d'annulation et/ou de la modification de la réservation."

Pour les réservations effectuées via le site internet de nos partenaires, l'annulation devra s'effectuer via ce site. Les conditions d'annulation propres au partenaire peuvent être différentes de celles de l'hôtel Chalet Marano qui prévalent.

### ***ANNULATION COVID-19 ou similaire Applications particulières :***

***Aucun remboursement ne sera effectué sur la simple demande du client qui souhaite annuler son séjour pour cause de pandémie, si aucun arrêté de fermeture par la Mairie, la Préfecture, ou le Gouvernement n'est pris à nouveau concernant nos établissements, les frontières françaises ou celle du pays du client, ou un arrêté de limite de déplacement qui contraindraient le client à ne pouvoir se déplacer. Il est considéré que le client qui effectuera une réservation l'aura faite en tout état et connaissance de cause***

## **Liste très précise de tous les CAS PRIS EN COMPTE**

**et qui donneront lieu à un REMBOURSEMENT TOTAL  
de la part de l'Hôtel :**

(entre parenthèse les justificatifs que nous demanderons)

- Fermeture totale des frontières par le gouvernement français ( décret)
- Fermeture totale des frontières par le gouvernement du pays d'origine du client ou par un pays de transit (lien vers la page officielle d'information et le décret)
- Limitation kilométrique de déplacement autour de votre domicile instaurée après la date de votre réservation.
- Annulation des vols en raison de la covid-19 (courrier ou email de la compagnie aérienne concernée)
- Fermeture des aéroports / gares en France ou dans le pays d'origine (lien vers la page officielle d'information)
- En cas de décret gouvernemental nous obligeant à fermer l'hébergement concerné
- Confinement généralisé ou localisé par département du client ou de l'établissement survenu après la date de réservation

## CAS NON PRIS EN COMPTE :

- Le client, ou membre de la famille : est testé positif Covid, est déclaré cas contact, ou mis en quarantaine, ou cas contact avéré en attente de résultat, est réquisitionné par le gouvernement dans la lutte contre le covid.
- Couvre feu pouvant permettre au client de rejoindre la station laissant un temps de passage de 12h
- 
- Pass sanitaire non valide à la date d'arrivée à l'hôtel, le pass sanitaire étant exigé depuis le 1/08/2021 dans les ERP aux personnes de + de 12 ans et 2 mois, concernés par le service de restauration( hors petit déjeuner) pour les clients ayant réservés en demi pension. Le room service pourra être mis en place pour les personnes n'ayant pas de pass sanitaire valide.

**Pour les cas Covid non pris en compte, nous vous conseillons de souscrire à notre assurance annulation Montagne+ Gritchen Affinity Safebooking (voir paragraphe 9)**

### 9. ASSURANCE VOYAGE / COVID -19 / ASSURANCE MONTAGNE+

L'hôtel ne pouvant être tenu comme responsable des événements de tout-ordre (exemple : grève des transports, virus ou pandémie, fermeture de route, éboulement, chute de neige, manque de neige, accidents de ski ou problèmes familiaux) pouvant entraîner une annulation ou modification de séjour, **nous recommandons la souscription d'une assurance voyage annulation de votre choix.**

La Sarl Marano propose une **Assurance Annulation Montagne+ Gritchen Affinity Safebooking** Il est nécessaire d'y souscrire en même temps que votre réservation. Les termes et conditions générales appelés « notice d'assurance » sont joints en bas de page. **A compter du 1/12/2020 cette assurance annulation prendra en charge le Covid-19 sous les conditions citées en bas de page.**

La Sarl Marano s'engage par ailleurs à vous fournir tout document prouvant votre engagement financier dans le séjour initial à toute fin utile.

### 10. ANIMAUX DE COMPAGNIE

**Les animaux de compagnie ne sont pas admis dans l'établissement** par mesure d'hygiène et de sécurité, exceptés les chiens guide d'aveugle. Celui-ci devra disposer d'un coussin ou panier personnel dans la chambre et ne devra pas gêner la tranquillité des autres clients.

### 11. PARKING

L'hôtel met à disposition gratuitement son parking extérieur privé non couvert, et ne serait tenu responsable des dommages ou vols que les véhicules pourraient subir malgré notre attention.

### 12. SPA ESKIMO

Le Spa Eskimo situé au R-1 est ouvert tous les jours de 10h00 à 20h00. L'accès est sécurisé et réservé aux personnes de + de 16ans. Le port du maillot de bain est Obligatoire dans l'enceinte du Spa ainsi que dans les installations. Il y est également interdit d'y manger, et d'utiliser des produits cosmétiques de type gommage ou autre dans les installations. Le téléphone devra être mis sur vibreur.

L'hôtel ne serait tenu responsable de la non-disponibilité à la suite d'une panne du Hammam ou du Sauna, celui-ci ne pouvant réaliser les réparations à la place de la société en assurant la maintenance. De ce fait aucun remboursement ou réduction sur séjour ne pourra être demandé.

#### **COVID 19 :**

***Il est possible en fonction de l'évolution de la pandémie que des tranches horaires soient mises en place pour limiter le nombre de personne. Le port du masque est obligatoire dans les parties communes Nous vous demandons de respecter les distances de sécurité. Masques en vente à la réception au prix de 0.95 €. Le protocole sanitaire CHR est appliqué dans notre établissement.***

### 13. BRUIT et MALVEILLANCE

Le client accepte et s'engage à utiliser la chambre en bon père de famille. Aussi tout comportement contraire aux bonnes mœurs et à l'ordre public amènera l'hôtelier à demander au client de quitter immédiatement l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement même si un règlement a déjà été effectué et ce sans délai.

Le client s'engage à n'inviter aucune personne dont le comportement est susceptible de porter préjudice à l'établissement, ce dernier se réservant le droit d'intervenir si nécessaire. Le client ne pourra apporter de l'extérieur ni boissons, ni denrées alimentaires sans autorisation préalable de la direction. Le client s'engage à faire respecter, par les participants et leurs invités, l'ensemble des consignes et règlements de l'établissement (notamment l'interdiction de fumer).

Le client veillera à ce que les participants ne perturbent pas l'exploitation de l'établissement ni ne portent atteinte à la sécurité de l'établissement ainsi que des personnes qui s'y trouvent.

### 14. VIDÉOSURVEILLANCE et RESPONSABILITÉ

L'établissement Chalet Marano dispose d'un système de vidéosurveillance au sein des parties communes du bâtiment.

L'hôtel décline toute responsabilité en cas de vol, perte, dégradation des effets appartenant aux clients durant leur séjour.

Un coffre-fort est à disposition dans les chambres pour vos effets personnels et argent. La direction sera tenue informée de toute somme d'argent détenue supérieure à 2000€.

**Le client sera tenu pour responsable de tout dommage, de toute dégradation, de tout acte de vandalisme ou vol qui pourrait survenir du fait de son occupation, tant aux biens mobiliers, de décoration et immobiliers appartenant ou non à l'hôtel.**

**De ce fait, l'hôtel Chalet Marano pourra donc demander au client de quitter l'établissement sans aucune indemnité et sans aucun remboursement du séjour en cours, et de rembourser les dommages causés par ces actes même après son départ et sans contestation possible, ainsi que les nuitées invendables suites à ces dommages et tant que la ou les chambres, espaces communs, hammam ou sauna ou toute installation ne soit remis en état.**

**Par conséquent, nous invitons le client à nous signaler sur le champ tout problème apparent ou non afin de pouvoir en cibler la cause, la responsabilité et la solution à y apporter de manière amiable faute de quoi tous les frais engendrés pour recouvrir au dommage sera à la charge du client.**

L'établissement pourra se dégager de ses obligations ou en suspendre l'exécution s'il se trouve dans l'impossibilité de les assumer du fait de la survenance d'un cas de force majeure, et notamment en cas de destruction totale ou partielle de l'établissement, grève, etc... Le Chalet Marano ne saurait être tenue pour responsable de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la réservation en cas de force majeure, de fait du tiers, fait du client ou fait de ses partenaires, tels que l'indisponibilité du réseau d'eau, électrique ou internet, l'impossibilité d'accès au site web, intrusion extérieure, virus informatiques ou en cas prépaiement non autorisé par la banque du porteur.

### 15. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont régies par la loi française.

Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme.

#### SARL MARANO

La clairière - 06420 Isola 2000

Téléphone 04.93.02.74.13 - Mail : [reception@chaletmarano.com](mailto:reception@chaletmarano.com)

Siret : 827 892 878 00014 - Tva : FR48 827 892 878

BANQUE CREDIT AGRICOLE - IBAN FR76 1910 6006 9743 6547 794 352 - BIC AGRIFPP891



# SAFEBOOKING

## ANNULATION INTERRUPTION MONTAGNE

### NOTICE D'INFORMATION

### SAFEBOOKING ANNULATION INTERRUPTION MONTAGNE

CONTRAT D'ASSURANCE N° 6774



**SAFEBOOKING**



**NOTICE D'INFORMATION DU CONTRAT ASSURANCE N°6774 extension Epidémies**

**TABLEAU DE GARANTIES**

GARANTIES D'ASSURANCE	PLAFOND
<p><b>1 / ANNULATION (A)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Annulation pour motif médical (A1).</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décès, maladie grave ou accident corporel grave de l'Assuré ou d'un membre de sa famille Dont : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Annulation pour maladie déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie</li> <li>- Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température</li> </ul> </li> <li>• Complications dues à l'état de grossesse</li> </ul> </li> <li>✓ <b>Annulation toutes causes (A2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dommages matériels graves à votre résidence principale ou secondaire, votre exploitation agricole ou vos locaux professionnels.</li> <li>• Dommages grave à votre véhicule</li> <li>• Votre convocation en tant que témoin ou juré d'assise,</li> <li>• Votre convocation pour une adoption d'enfant</li> <li>• Votre convocation, un examen de rattrapage universitaire</li> <li>• Obtention d'un emploi de salarié pour une durée de plus de 6 mois</li> <li>• Licenciement économique ou rupture conventionnelle</li> <li>• Mutation professionnelle nécessitant un déménagement</li> <li>• Une contre-indication de vaccination</li> <li>• Attentat ou catastrophe naturelle</li> <li>• Empêchement pour vous rendre au lieu de séjour par route, chemin de fer, avion, voie maritime, le jour de début du séjour</li> </ul> </li> <li>• Suppression ou modification des dates de vos congés payés (A3)</li> <li>• Le vol de vos papiers d'identité (A3)</li> <li>• Défaut ou excès d'enneigement (A3)</li> </ul> <p><b>2 / FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR (B)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Suite à retour anticipé</li> <li>✓ Suite à des dommages graves dans les locaux privés ou professionnels</li> </ul>	<p>(A1) 32 000 € par hébergement assuré /  Franchise 3 % des frais d'annulation avec un minimum de 2 € / dossier un maximum de 150 € / dossier (sauf cas particuliers)</p> <p>(A2) 32 000 € par hébergement assuré /  Franchise 3 % des frais d'annulation avec un minimum de 2 € / dossier un maximum de 150 € / dossier (sauf cas particuliers)</p> <p>(A3) Franchise 25% des frais d'annulation</p> <p>(B) 32 000 € par hébergement assuré</p>

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE INDEMNISATION ASSURANCE

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

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

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

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

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

### POUR UNE GESTION MODERNE ET RAPIDE

#### DE VOS SINISTRES ASSURANCES

Connectez-vous sur le site : [www.declare.fr](http://www.declare.fr)

*(Transmettez vos justificatifs et suivez à tout moment*

*l'état d'avancement de votre dossier)*

### POUR UNE GESTION TRADITIONNELLE

#### DE VOS SINISTRES ASSURANCES

Par mail : [sinistre@declare.fr](mailto:sinistre@declare.fr)

Par courrier :

**Gritchen Affinity**

**Service sinistre**

**27 rue Charles Durand - CS70139**

**18021 Bourges Cedex**



SIMPLE, RAPIDE ET CONNECTÉ !

### DÉCLARER VOTRE SINISTRE SUR VOTRE MOBILE

Découvrez notre application smartphone **Safebooking**®,  
*Déclarez, suivez et complétez votre déclaration en temps réel...*





## ARTICLE 1 – DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### Nous, l'Assureur

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240€ – Entreprise régie par le Code des Assurances - Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

### Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

### Assuré

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, en Suisse, dans les principautés d'Andorre ou de Monaco, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

### Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel en France, en Suisse, dans les principautés d'Andorre ou de Monaco, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, l'adresse fiscale constitue le domicile.

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

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

### Durée des garanties

- La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage.

- La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de voyages, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

### Epidémie

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

### Europe

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

### Evénements garantis

- ✓ Annulation causes dénommées,
- ✓ Interruption de séjour

### Franchise

Part du sinistre laissée à la charge du Bénéficiaire/Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

### Maladie

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

### Maladie grave

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

### Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'assureur est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les

indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

### Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

### Nullité

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

### Pandémie

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

### Quarantaine

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

### Séjour garanti

La durée du séjour garanti est limitée à 90 jours consécutifs.

### Sinistre

Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

### Territorialité

Monde entier.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### 1/ ANNULATION

#### ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au Tableau des Garanties :

• **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
- vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès.

• **Complications dues à l'état de grossesse survenu avant la 26ème semaine de grossesse révolue** d'une des personnes participantes au séjour et assurée au titre de ce contrat qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

• **Refus d'embarquement suite à une prise de température du Bénéficiaire/Assuré, à son arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra

impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

### **ANNULATION AUTRES CAUSES DENOMMEES**

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite du montant et de la franchise indiqués au Tableau des Garanties :

- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à un événement climatique et atteignant à plus de 50% votre résidence principale ou secondaire, votre exploitation agricole ou vos locaux professionnels.
- **Dommages grave à votre véhicule** dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.
- **Votre convocation en tant que témoin ou juré d'assise**, nécessitant votre présence pendant la durée de votre séjour assuré, ne pouvant être différée, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.
- **Votre convocation pour une adoption d'enfant**, nécessitant votre présence pendant la durée de votre séjour assuré, ne pouvant être différée, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat d'assurance.
- **Votre convocation**, à une date se situant pendant la durée de votre voyage, **à un examen de rattrapage universitaire**, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat d'assurance.

- **Obtention d'un emploi** de salarié pour une durée de **plus de 6 mois** prenant effet avant ou pendant les dates prévues du séjour, alors que vous étiez inscrit comme demandeur d'emploi auprès de Pôle Emploi au jour de l'inscription à votre séjour 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.

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

- **Mutation professionnelle nécessitant un déménagement** imposée par votre hiérarchie, n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.

- **Suppression ou modification des dates de vos congés payés ou de ceux de votre conjoint de fait ou de droit imposée par votre employeur** pour motif légitime ou circonstances exceptionnelles et accordées officiellement par ce dernier par écrit avant l'inscription au séjour, ce document émanant de l'employeur sera exigé. **Cette garantie ne s'applique pas pour les chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.**

**Cette garantie ne s'applique pas également en cas de changement d'emploi.**

**Une franchise de 25% reste à votre charge.**

- **Le vol**, dans les 48 heures précédant votre départ, **de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches.

**Franchise de 25% du montant du sinistre**

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

- **Attentat ou catastrophe naturelle**

Survenant à destination dans les 30 jours précédant le départ et à moins de 50 km du lieu de votre séjour.

- **Empêchement pour vous rendre au lieu de séjour par route, chemin de fer, avion, voie maritime, le jour de début du séjour**

- Barrages décrétées par l'Etat ou une autorité locale,
- Inondations ou événement naturel, empêchant la circulation, attesté par l'autorité compétente,
- Accident de la circulation pendant le trajet nécessaire pour se rendre sur votre lieu de villégiature prévu et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifiés par le rapport de l'expert.

- **Défaut ou excès d'enneigement** lorsqu'il survient dans les stations de plus de 1200 mètres d'altitude entre le 15 décembre et le 15 avril entraînant la fermeture des piste de plus de 2/3 des remontées mécaniques normalement en service sur le site du séjour de l'Adhérent pendant au moins 2 jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent le séjour de l'Adhérent.

### LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de vente de l'organisateur du voyage.

Les frais de dossier, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

### DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

#### Deux étapes

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre centrale de réservation.**

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.**

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de GRITCHEN AFFINITY, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

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

**Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

**Vous devrez communiquer à GRITCHEN AFFINITY, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.**

**Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus, à GRITCHEN AFFINITY.**

**Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront**

**demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- ✓ toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- ✓ les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ✓ l'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve,
- ✓ le numéro de votre contrat d'assurance,
- ✓ le bulletin d'inscription délivré par votre centrale de réservation,
- ✓ en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- ✓ en cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- ✓ et tout autre document nécessaire.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin-conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdrez vos droits à garantie.

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

**La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières à l'organisation matérielle aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :**

- ◆ **Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la**

**date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,**

- ◆ **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- ◆ **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- ◆ **L'oubli de vaccination,**
- ◆ **La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- ◆ **Le défaut ou l'excès d'enneigement,**
- ◆ **Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,**
- ◆ **La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,**
- ◆ **Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,**
- ◆ **Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage**
- ◆ **Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.**
- ◆ **L'absence d'aléa,**
- ◆ **D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,**
- ◆ **Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- ◆ **D'un acte de négligence de votre part,**

- ◆ De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,
- ◆ La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

## 2/ FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par les soins de MUTUAIDE ASSISTANCE ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne adhérente au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjours déjà réglés et non utilisés (transport non compris) prorata temporis, à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical ou l'hospitalisation sur place.

De même si un membre de votre famille ne participant pas au voyage, est atteint d'une maladie grave, d'un accident corporel grave ou d'un décès, et que de ce fait, vous devez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés, et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille adhérents ou d'une personne vous accompagnant, prorata temporis, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- ◆ Les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- ◆ Les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),
- ◆ Les interruptions de séjour dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, à l'adresse suivante :

### **GRITCHEN AFFINITY**

#### **Service Sinistre**

**27, rue Charles Durand**

**CS 70139**

**18 021 BOURGES CEDEX**

Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## **ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS GENERALES**

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

- ◆ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ◆ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ◆ Les dommages provoqués intentionnellement par 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,
- ◆ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ◆ Les frais de douane,
- ◆ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ◆ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ◆ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ◆ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,
- ◆ Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- ◆ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- ◆ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ◆ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ◆ L'utilisation par 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,
- ◆ Le suicide et la tentative de suicide,
- ◆ Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles, sauf stipulation contraire dans la garantie, ,
- ◆ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ◆ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

#### ARTICLE 4- CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements au Bénéficiaire ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :

**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
**Service Gestion des Sinistres**  
**126, rue de la Piazza - CS 20010**

## 93196 Noisy le Grand CEDEX

### ARTICLE 5– TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à GRITCHEN en écrivant à [sinistre@declare.fr](mailto:sinistre@declare.fr) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- ✓ Annulation
- ✓ Frais d'interruption de séjour

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

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

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

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

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

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

### ARTICLE 6– COLLECTE DE DONNEES

Le Bénéficiaire reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur.

- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription.

- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.

Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne).

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.

Les données et les documents concernant le Bénéficiaire sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas



échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Cette inscription pouvant avoir pour effet un allongement de l'étude de son dossier, voire la réduction ou le refus du bénéfice d'un droit, d'une prestation, d'un contrat ou service proposés.

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

En cas d'alerte de fraude, les données sont conservées maximum six (6) mois pour qualifier l'alerte puis supprimées, sauf si l'alerte s'avère pertinente. En cas d'alerte pertinente les données sont conservées jusqu'à cinq (5) ans à compter de la clôture du dossier de fraude, ou jusqu'au terme de la procédure judiciaire et des durées de prescription applicables.

Pour les personnes inscrites sur une liste de fraudeurs présumés, les données les concernant sont supprimées passé le délai de 5 ans à compter de la date d'inscription sur cette liste.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- Le Bénéficiaire dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et

d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- par mail : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)
- ou
- par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX.

Après en avoir fait la demande auprès du Délégué représentant à la protection des données et n'ayant pas obtenu satisfaction, il a la possibilité de saisir la CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés).

## ARTICLE 7 – SUBROGATION

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

## ARTICLE 8 – 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).

#### ARTICLE 9 – REGLEMENT DES LITIGES

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

#### ARTICLE 10 – FAUSSES DECLARATIONS

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

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des**

**primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**

- **Toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l'article L 113.9.**

#### **ARTICLE 11– AUTORITE DE CONTROLE**

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE ASSISTANCE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459– 75 436 Paris Cedex 9.