

Assurance Annulation

Document d'information sur le produit d'assurance

Mutuaide
Assistance

Compagnie : Mutuaide Assistance, Agrément N°4021137-

Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

Produit : CAP PRO VISA

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation précontractuelle et contractuelle (Fiche informations et conseils & Conditions Générales).

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cap Pro Visa est un produit d'assurance dont l'objet est de couvrir l'Assuré s'il est contraint d'annuler séjour du fait de l'impossibilité d'obtenir son visa correspondant pour voyager à la date initialement prévue.



Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **ANNULATION DE VOYAGE** suite à perte, détérioration ou retard dans la délivrance du passeport et/ou du visa
- ✓ **ANNULATION DE VOYAGE** suite à l'oubli de mention dans le bon de commande
- ✓ **ANNULATION DE VOYAGE** suite à la perte du passeport et/ou du visa lors de sa délivrance par un prestataire
- ✓ **ANNULATION DE VOYAGE** suite au retard lors du port de retour du passeport et/ou du visa par un prestataire

Pour toutes les motifs listés ci-dessus, l'indemnité ne pourra excéder 3 000 € par personne et par évènement (dont frais de réfection du passeport et/ou visa suite à perte ou détérioration).



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les assurés n'ayant pas leur domicile situé en France métropolitaine, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis
- ✗ Les assurés n'ayant pas souscrit l'assurance annulation auprès d'agences situées dans cette même zone géographique
- ✗ Les circonstances garanties si elles ne vous contraignent pas à annuler ou à modifier votre séjour.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les principales exclusions générales

- ! Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe ; Le suicide et la tentative de suicide,
- ! L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement, l'état d'imprégnation alcoolique,
- ! Les frais de douane,
- ! Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles, actes de terrorisme, prise d'otage,

Les principales exclusions - Annulation

- ! Les retards de moins de 4 jours par rapport aux délais annoncés des Transporteur
- ! Les refus nominatifs de visa par les consulats alors que le dossier est complet
- ! Les frais liés à une annulation pour un séjour pour lequel l'agence de visa n'aurait pas été sollicitée pour faire le visa
- ! L'annulation de voyage pour les manquements des pays suivants : Afghanistan, Angola, Burundi, Congo-Kinshasa, Djibouti, Guinée-Bissau, Guinée-Equatoriale, Niger, Libye, Pakistan, Soudan, Syrie, Yémen, Nigéria
- ! L'annulation du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français.
- ! L'annulation du voyage/prestation par les organisateurs, voyageur, aéroport, hôtelier ou tout professionnel



Où suis-je couvert(e) ?

La garantie Annulation s'applique pour les souscriptions effectuées auprès d'agences situées en France métropolitaine, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis.



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

A la souscription du contrat :

L'assuré est tenu de régler la cotisation et de répondre exactement aux questions posées par le site de billetterie.

En cas de sinistre :

L'assuré doit :

- Immédiatement avvertir le Site de Billetterie dès la connaissance de l'évènement entraînant la garantie
- Déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où il en a connaissance auprès de l'Assureur et fournir à l'assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre de la garantie annulation
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que vous pourriez recevoir au titre d'un sinistre.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par l'agence auprès de laquelle l'Assuré a souscrit l'assurance.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Début de la couverture :

La garantie « Annulation de Voyage » prend effet le jour de la souscription à l'assurance sous réserve du paiement de la prime d'assurance correspondante.

Fin de la couverture :

La garantie « Annulation de Voyage » cesse automatiquement à la date effective de départ en voyage.



Comment puis-je résilier le contrat ?

L'assuré peut renoncer au contrat dans un délai de 14 jours calendaires révolus à compter du jour de la conclusion du contrat (article L112-19 et L112-10 du Code des assurances).



CONDITIONS GÉNÉRALES

CAP PRO VISA
CONTRAT N°4822

Mutuaide
Assistance

SOMMAIRE

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

page 2

TABLEAU DES GARANTIES

page 3

CLAUSES GÉNÉRALES

page 4

DESCRIPTIF DES GARANTIES

page 5

- ③ Annulation suite à perte, détérioration ou retard dans la délivrance du passeport et/ou du visa
- ③ Annulation suite à l'oubli de mention dans le bon de commande
- ③ Annulation suite à la perte du passeport et/ou du visa lors de sa délivrance par un prestataire
- ③ Annulation suite au retard lors du port de retour du passeport et/ou du visa par un prestataire

CADRE DU CONTRAT

page 7



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

CAP PRO VISA
CONTRAT N°4822

CONSERVEZ BIEN LES ORIGINAUX, ILS PEUVENT VOUS ÊTRE DEMANDÉS

**AU PRÉALABLE, VOUS DEVEZ AVISER IMMÉDIATEMENT LE PRESTATAIRE
AUPRÈS DUQUEL VOUS ACHETEZ VOTRE PRESTATION**

Vous devez déclarer votre sinistre dans les 5 jours, en nous adressant IMPÉRATIVEMENT les informations et justificatifs listés ci-dessous :

- Le numéro de contrat 4822
- Votre numéro d'adhésion accompagné du certificat d'adhésion
- la facture d'achat acquittée du voyage, du billet ou de la prestation
- la facture des frais d'annulation ou de modification, les conditions générales de vente du voyage, du billet ou de la prestation
- la facture acquittée des frais de visa délivrée par l'agence de visa
- le bon de commande détaillé (mention, délais, date d'envoi...) adressé à l'ambassade établi par l'agence de visa

En cas de perte, détérioration ou retard par l'ambassade :

- Le bon de livraison et de retrait tamponné par l'ambassade indiquant le délai d'obtention

En cas d'oubli de mention dans le bon de commande par l'ambassade :

- La copie du visa réceptionné ne présentant pas la mention demandée

En cas de perte de visa/passeport par un Transporteur :

- La déclaration de perte du Transporteur mentionnant les dates d'envois
- La preuve d'envoi du courrier sécurisé et tamponné indiquant la date d'envoi

En cas de retard dans l'acheminement de votre visa et/ou passeport par un Transporteur :

- Le bon de livraison indiquant le délai d'obtention prévu
- La preuve d'envoi du courrier sécurisé et tamponné indiquant la date d'envoi ainsi que la date de réception du courrier

Déclarez votre sinistre en ligne :

gestion-assurance@mutuaide.fr

Ou par téléphone :

+ 33 (0)1 55 98 57 28

**ATTENTION : la liste ci-dessus n'est pas limitative.
L'assureur est en droit de vous réclamer d'autres justificatifs.**



TABLEAU DES GARANTIES

CAP PRO VISA
CONTRAT N°4822

GARANTIES D'ASSURANCE ANNULLATION	PLAFONDS
ANNULATION	
Suite à perte, détérioration ou retard dans la délivrance du passeport et/ou du visa	
Suite à oubli de mention dans le bon de commande	
Suite à la perte du passeport et/ou du visa lors de sa délivrance par un prestataire	
Suite au retard lors du port de retour du passeport et/ou du visa par un prestataire	
	3 000 € par personne et par événement (dont frais de réfection du passeport et/ou visa suite à perte ou détérioration)



CONDITIONS GÉNÉRALES

CAP PRO VISA
CONTRAT N°4822

CLAUSES GÉNÉRALES

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE



MUTUAIDE Service Assurance

TSA 20296
94368 Bry-sur-Marne Cedex

Du Lundi au vendredi
de 9h00 à 18h00

par téléphone de France :
01 55 98 57 28

par téléphone de l'étranger :
+33 1 55 98 57 28
précédé de l'indicatif local
d'accès au réseau international
par e-mail :
gestion-assurance@mutuaide.fr

Pensez à rassembler les informations suivantes qui vous seront demandées lors de votre appel :

- Le numéro de votre contrat
- Vos nom et prénom
- L'adresse de votre domicile
- Le numéro de téléphone
où nous pouvons vous joindre
- Le motif de votre déclaration

Lors du premier appel, un numéro de dossier
d'assurance vous sera communiqué.

Le rappeler systématiquement, lors de toutes
relations ultérieures avec notre Service
Assurance.

DÉFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

NOUS, ASSUREUR

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lu-
mière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital
de 12 558 240 € entièrement versé – Entreprise régie par
le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA
FR 31 3 974 086 000 19.

AGENCE DE VISA

Agence que vous avez missionné pour l'obtention d'un
visa.

ASSURÉ

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

DOMICILE

Est considéré comme domicile votre lieu de résidence
principal et habituel en France métropolitaine, dans les
DOM-ROM COM et collectivités sui generis.

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, Nou-
velle Calédonie.

DURÉE DES GARANTIES

La garantie « Annulation » prend effet le jour de votre
souscription au contrat d'assurance, sous réserve du
paiement de la prime correspondante, et expire le jour
de votre départ en voyage.

ÉVÉNEMENTS GARANTIS

Toute situation prévue par la présente Notice d'Infor-
mation à l'origine d'une demande d'intervention au-
près de l'Assureur.

MAXIMUM PAR ÉVÉNEMENT

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plu-
sieurs assurés victimes d'un même événement et assu-
rés 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.

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.

SINISTRE

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

TERRITORIALITÉ

La garantie Annulation s'applique pour les souscriptions effectuées auprès d'agences situées en France métropolitaine, dans les DOM-ROM COM et collectifs sui generis.

TRANSPORTEUR

Société de livraison que vous avez choisie pour faire acheminer votre passeport et/ou votre visa de l'ambassade à votre domicile.

DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE ANNULATION

PRÉAMBULE

La garantie « Annulation » intervient uniquement en cas de dossier complet remis lors du dépôt du dossier auprès de l'Ambassade, comme indiqué sur les fiches pays.

En cas de dossier remis incomplet, les délais ambassades courent seulement à compter du lendemain de la date de réception du complément et en jours ouvrés de l'Ambassade concernée.

L'assurance doit être souscrite obligatoirement au moment de l'établissement du Bon de commande auprès de l'agence de visa.

NATURE DE LA GARANTIE ANNULATION

ANNULATION

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 indiqué au Tableau des Garanties.

ANNULATION SUITE À PERTE, DÉTÉRIORATION OU RETARD DANS LA DÉLIVRANCE DU PASSEPORT ET/OU VISA

La présente garantie a pour objet de vous indemniser dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garanties, si vous êtes contraints d'annuler ou de modifier votre séjour pour les motifs suivants :

· suite à la perte ou à la détérioration de votre passeport et/ou visa par l'ambassade,

· ou suite au retard pris dans la délivrance de votre passeport et/ou visa par l'ambassade par rapport aux délais, en jours ouvrés, annoncés initialement par l'agence de visas.

ANNULATION SUITE À L'OUBLI DE MENTIONS DANS LE BON DE COMMANDE

La présente garantie a pour objet de vous indemniser dans la limite du montant indiqué au Tableau de Garanties, si vous êtes contraints d'annuler ou de modifier votre séjour suite à l'oubli par l'ambassade d'une mention demandée sur le bon de commande, sous réserve que cet oubli ne permette pas de faire corriger le visa avant la date de départ initialement prévue et que la mention oubliée par l'ambassade vous empêche de participer au voyage initialement prévu.

ANNULATION SUITE À LA PERTE DU PASSEPORT OU DU VISA LORS DE SA DÉLIVRANCE PAR UN PRESTATAIRE

La présente garantie a pour objet de vous indemniser dans la limite du montant indiqué dans le Tableau de Garanties, si vous êtes contraints d'annuler ou de modifier votre séjour, suite à la perte par un Transporteur de votre passeport et/ou visa lors du retour chez vous du dossier.

ANNULATION SUITE AU RETARD LORS DU PORT DE RETOUR DU PASSEPORT OU DU VISA PAR UN TRANSPORTEUR

La présente garantie a pour objet de vous indemniser selon le Tableau de Garanties, si vous êtes contraints d'annuler ou de modifier votre séjour, suite au retard pris par un Transporteur dans l'acheminement de retour de votre passeport et/ou visa de plus de 4 jours par rapport aux délais annoncés.

MONTANT ET LIMITATION DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation ou de modification facturés pour le billet d'avion et/ou hôtels réservés et/ou séjour réservé à l'étranger, selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de vente, si le voyage doit obligatoirement être annulé pour l'une des raisons énoncées ci-haut. Toutefois, les frais de dossier, de visa, les taxes d'aéroport et de sécurité remboursables ainsi que la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

Lorsque vous avez été contraint d'annuler votre voyage initialement prévu à la suite de la perte ou détérioration de votre visa/passeport par l'ambassade ou par un prestataire de transport lors de sa délivrance, nous vous remboursons également les frais de réfection de passeport et/ou visa.

Nous prenons également en charge les frais de réfection d'urgence de votre passeport et/ou visa dans le cas où cela vous permettrait de ne pas être contraints d'annuler ou de reporter votre voyage, sous réserve que ceux-ci aient fait l'objet d'une perte ou d'une détérioration par l'ambassade ou par le prestataire de transport.

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix réel du passeport, du visa, du billet d'avion et/ou hôtels réservés et/ou séjour réservé à l'étranger pour le voyage et les limites prévues au Tableau des Garanties, par personne assurée et par événement.

Dans le cas où le voyage est maintenu, repoussé ou inchangé, nous vous remboursons à hauteur des seuls suppléments réels engagés, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties et dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation.

En cas d'annulation ou de modification pour un motif garanti au titre du présent contrat, il est convenu que peuvent également annuler ou modifier **toute personne (maximum 8) vous accompagnant, figurant sur la même commande que vous et assurées au titre du présent contrat.**

DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

1/ Dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser IMMÉDIATEMENT votre agence de voyages et/ou votre compagnie aérienne et/ou tout prestataire auprès duquel vous avez réservé des prestations prévues pour votre voyage.

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

Seule la date du fait générateur est prise en compte pour le remboursement des frais d'annulation annoncés dans les conditions de vente du contrat.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- en cas de perte, détérioration ou retard dans la délivrance du passeport et/ou visa par l'ambassade :
 - d'un bon de livraison et de retrait tamponné par l'ambassade indiquant le délai d'obtention.
- en cas d'oubli de mention dans le bon de commande par l'ambassade :
 - de la copie du visa réceptionné ne présentant pas la mention demandée.
- en cas de perte de visa ou passeport par un Transporteur lors du retour chez vous du dossier :
 - d'une déclaration de perte du Transporteur mentionnant les dates d'envois,
 - d'une preuve d'envoi du courrier sécurisé et tamponné indiquant la date d'envoi.
- en cas de retard dans l'acheminement de votre visa et/ou passeport par un Transporteur :
 - d'un bon de livraison indiquant le délai d'obtention prévu,
 - d'une preuve d'envoi du courrier sécurisé et tamponné indiquant la date d'envoi ainsi que la date de réception du courrier.

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 si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.

Vous devez communiquer à MUTUAIDE, les documents et renseignements nécessaires à l'instruction de votre dossier.

Vous devez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- tous les documents énoncés ci-haut dans la section « QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ? », remis par l'ambassade ou le Transporteur en relation avec l'annulation de voyage,
- le numéro de votre contrat d'assurance 4822,
- votre certificat d'adhésion remis lors de la souscription du contrat,
- la facture d'achat acquittée du voyage, du billet ou de la prestation,
- la facture des frais d'annulation,
- les conditions générales de vente du voyage, du billet ou de la prestation,
- la facture acquittée des frais de visa délivrée par l'agence de visa,
- le bon de commande détaillé (mention, délais, date d'envoi...) adressé à l'ambassade établi par l'agence de visa.

L'assureur se réserve le droit de réclamer les originaux ainsi que tout autre justificatif qu'il jugera nécessaire.

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- Les retards de moins de 4 jours par rapport aux délais annoncés des Transporteurs.
- Les refus nominatifs de visa par les consulats alors que le dossier est complet.
- Les frais liés à une annulation pour un séjour pour lequel l'agence de visa n'aurait pas été sollicitée pour faire le visa.
- L'annulation de voyage pour les manquements des pays suivants : Afghanistan, Angola, Burundi, Congo-Kinshasa, Djibouti, Guinée-Bissau, Guinée-Equatoriale, Niger, Libye, Pakistan, Soudan, Syrie, Yémen, Nigéria.
- L'annulation du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères français.
- L'annulation du voyage ou de la prestation par les organisateur, voyageur, aéroport, hôtelier ou tout professionnel.

CADRE DU CONTRAT

LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- L'absence d'aléa.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément.
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense.
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement.
- L'état d'imprégnation alcoolique.
- Les frais de douane.
- 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.
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances.
- Le suicide et la tentative de suicide.
- Les épidémies, pollutions, catastrophes naturelles.
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage.
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

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

TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.55.98.57.28 ou en écrivant à gestion-assurance@mutuaide.fr pour la garantie prévue au présent Contrat.

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

COLLECTE DES DONNÉES

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

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur,
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription,
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

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

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

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

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

par mail : à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 Avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne.

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

SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE est subrogée à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions 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.

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'événement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- en cas de réticence, omission, déclaration 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 du 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).

RÈGLEMENT DES LITIGES

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

FAUSSE DÉCLARATION

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.
- 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.

AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de MUTUAIDE est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 4 Place de Budapest – CS92459 – 75009 Paris Cedex 09.



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances