

Campez Couvert

by gritchen



*Fiche d'information
et conseil*

CAMPEZ COUVERT

Votre objectif :

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

QUE FAUT-IL SAVOIR SUR L'ASSURANCE CAMPEZ COUVERT ?

Cette assurance est proposée en complément d'une réservation pour une séjour en hôtellerie de plein air et a pour but de protéger le réservataire avant le début du séjour : s'il est obligé d'annuler son séjour ou en cas d'arrivée tardive, pendant le séjour : en cas de d'interruption, de panne de véhicule , frais de soins vétérinaires, assistance rapatriement et après le séjour : en cas de retenue de la caution suite à des dommages accidentels ou en cas d'oubli d'objet personnel sur le lieu du séjour.

QUE PREND EN CHARGE L'ASSURANCE CAMPEZ COUVERT ?

→ Les motifs d'annulation couverts :

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



VIE
PERSO



VIE
PRO



SANTÉ



VÉHICULE
OU DOMICILE
SINISTRÉ

→ Les garanties proposées :

FRAIS D'ANNULATION



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



ARRIVEE TARDIVE

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



FRAIS D'INTERRUPTION

Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré suite aux événements détaillés au contrat d'assurance.

Le présent document est un résumé non contractuel des garanties. L'Assureur n'étant engagé que par les termes du contrat d'assurance, vous trouverez l'intégralité du contrat dans la notice jointe à la présente fiche.



VEHICULE DE REMPLACEMENT

Remboursement des frais de location d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente pour une durée maximale de 3 jours consécutifs en cas d'immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident matériel ou un vol, au cours du séjour.



FRAIS DE SOINS VETERINAIRES CHIENS CHATS

Remboursement des frais de soins de votre chien ou chat pendant votre séjour lorsque votre animal, participant au séjour est malade ou est blessé suite à un accident.



OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION

Remboursement, sur présentation de facture originale, des frais d'envoi de l'objet oublié depuis le lieu de la location jusqu'au domicile.



PROTECTION CAUTION

Remboursement de tout ou partie de la caution prévue par le contrat de location et effectivement retenue par le loueur en cas de dommages accidentels affectant les Biens loués (y compris le mobilier et les aménagements immobiliers situés à l'intérieur du Bien loué) pendant le Séjour

ASSISTANCE



Assistance, rapatriement, remboursement frais médicaux consécutifs à un problème de santé pendant votre séjour

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

➔ Notre conseil :

Au vu de votre objectif rappelé ci-avant, nous vous proposons de souscrire à l'offre CAMPEZ COUVERT créée spécifiquement pour les séjours en hôtellerie de plein air et pour vous couvrir en cas d'imprévus qui viennent remettre en cause votre voyage.

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



Le présent document est un résumé non contractuel des garanties. L'Assureur n'étant engagé que par les termes du contrat d'assurance, vous trouverez l'intégralité du contrat dans la notice jointe à la présente fiche.

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

Lorsque les garanties Assurances sont en jeu, l'assuré doit impérativement : Aviser par écrit **Gritchen Affinity** de tout sinistre de nature à entraîner une prise en charge **dans les 10 jours ouvrés**.

COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?

WWW

Pour une gestion moderne et rapide de vos sinistres annulation, interruption, arrivée tardive, véhicule de remplacement, frais de soins vétérinaires, protection caution ou objets oubliés

Connectez-vous sur le site :

www.declare.fr

Vous pouvez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier.



Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres annulation, interruption, arrivée tardive, véhicule de remplacement, frais de soins vétérinaires ou objets oubliés

Par mail : sinistres@campez-couvert.com

BESOIN D'ASSISTANCE ?

Contactez-nous, 7j/7 et 24h/24 par téléphone ou par mail

Pour cela :

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, 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 pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- › Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),
- › Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- › La nature de votre problème.

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

QUI SOMMES NOUS ?

Gritchen Affinity - Spécialiste de l'assurance sport et loisirs

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

Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

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

L'offre CAMPEZ COUVERT est une offre négociée auprès de SOLUCIA SERVICE & PROTECTION JURIDIQUES.

VOS DONNÉES PERSONNELLES

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

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

Nous utilisons les données personnelles que vous nous avez transmises (y compris par l'intermédiaire de votre établissement de réservation) dans le cadre de notre métier de courtier en assurance pour la passation, la gestion et l'exécution du contrat d'assurance et pour la gestion commerciale de nos clients. Elles sont également utilisées dans le cadre de nos obligations de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme, ainsi que de lutte contre la fraude.

Nous vous informons sur l'exercice de vos droits : vous pouvez demander l'accès à vos données à caractère personnel, leur rectification, effacement ou une limitation de leur traitement. Vous disposez également du droit de vous opposer au traitement ainsi que du droit à la portabilité de vos données.

Pour toute précision, vous pouvez contacter notre DPO : **Service Conformité - Gritchen - 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges** ou par mail : conformite@gritchen.fr. En cas de réclamation, vous pouvez choisir de vous adresser à la CNIL.

Retrouvez l'information intégrale sur le traitement de vos données personnelles [ici](#)

Nous vous informons également de l'existence de la liste d'opposition au démarchage téléphonique « Bloctel », sur laquelle vous pouvez vous inscrire sur : <https://www.bloctel.gouv.fr/>

RECLAMATION ET MEDIATION

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

Notre service réclamations s'engage à traiter votre réclamation dans les délais suivants :

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

Si, en raison de la complexité de la situation, nous n'étions pas en mesure de respecter ce délai de deux mois, nous nous engageons à vous en avvertir.

Si après avoir épuisé les voies de recours auprès de nos services, un désaccord persiste entre nous, vous pouvez vous adresser au Médiateur de l'assurance à l'adresse suivante : **La Médiation de l'Assurance – TSA 50110 – 75441 Paris Cedex 09**

Votre demande sera étudiée conformément à la Charte de la médiation consultable à l'adresse : <http://www.mediation-assurance.org/>

Si vous souscrivez le contrat en qualité de consommateur, vous pouvez aussi recourir à la plateforme de Règlement en Ligne des Litiges (RLL) de la Commission Européenne en utilisant le lien suivant : <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Assurance Voyage

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnies : Mutuaide Assistance, Agrément N°4021137 - Entreprise d'assurance agréée en France et régie par le Code des assurances français

Mutuaide
Assistance

Produit : ASSURANCE CAMPEZ COUVERT

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.

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

L'Assurance Voyage est destinée à garantir les dommages subis par l'assuré avant et pendant le voyage ainsi que les frais restés à sa charge. Le produit « Campez couvert » inclut des garanties en cas d'annulation du voyage, d'arrivée tardive, d'interruption de séjour, d'oubli d'un objet personnel ainsi que la prise en charge d'un véhicule de remplacement.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Les garanties d'assurance ont des plafonds de remboursement différents, indiqués au contrat.

Garanties d'assurance systématiquement prévues :



Frais d'annulation du voyage jusqu'à 5 000 € par personne et 30 000 € par événement.
Extension Covid



Frais de modification : Remboursement des frais liés à la modification des dates de séjours: jusqu'à 2 000 € par personne et 10 000 € par événement. selon conditions prévues au contrat.



Arrivée tardive
Remboursement des jours d'hébergements non consommés jusqu'à 4 000 € par location ou emplacement avec un maximum de 25 000 € par événement



Frais d'interruption de séjour
Remboursement des frais de séjour déjà réglés ainsi que des prestations du séjour non consommés y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré jusqu'à 4 000 € par personne et avec un maximum de 25 000 € par événement.



Véhicule de remplacement
Prise en charge d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé suite à une panne, un accident matériel ou à un vol au cours du séjour pour une durée maximale de 3 jours consécutifs



Oubli d'un objet personnel dans la location
Remboursement des frais d'envoi d'objets personnels oubliés dans la location avec un maximum de 150 € par envoi



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?



L'annulation pour convenance personnelle.



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

Principales exclusions :



Les conséquences et/ou événements résultant de la grève, d'un attentat ou d'un acte de terrorisme.



La faute intentionnelle de l'assuré.



Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement ou d'une hospitalisation entre la réservation du voyage et la souscription du contrat.



Les complications de grossesse au-delà du 6^{ème} mois.



La défaillance de l'organisateur du séjour ou de la compagnie aérienne ou ferroviaire.

Principales restrictions :



Une somme indiquée au contrat peut rester à la charge de l'assuré (franchise) pour la garantie frais d'annulation.



Les garanties arrivée tardive et frais d'interruption de séjour s'appliquent après un délai d'un jour.



Où suis-je couvert(e) ?

 Les garanties d'assurance souscrites s'appliquent dans le monde entier.



Quelles sont mes obligations ?

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

A la souscription du contrat :

- Régler la cotisation (ou fraction de cotisation) indiquée au contrat.
- Déclarer, dans les conditions et délais impartis, tout sinistre susceptible de mettre en jeu l'une des garanties et joindre tous documents utiles à l'appréciation du sinistre,
- Informer des garanties éventuellement souscrites pour les mêmes risques en tout ou en partie auprès d'autres assureurs, ainsi que tout remboursement que l'assuré reçoit suite à sinistre,
- En cas de vol, déposer plainte auprès des autorités compétentes et fournir l'original de ce dépôt.



Quand et comment effectuer les paiements ?

Les cotisations sont payables auprès de l'assureur ou de son représentant à la souscription.
Les paiements peuvent être effectués par carte bancaire, chèque, mandat et virement.



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 du contrat.
Toutes les autres garanties prennent effet le jour du départ en voyage

Fin de la couverture

La garantie « Annulation de voyage » expire le jour du départ en voyage
Toutes les autres garanties expirent le dernier jour du voyage, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.



Comment puis-je résilier le contrat ?

S'agissant d'un contrat temporaire, celui-ci ne peut pas être résilié.
Le contrat prend fin au plus tard au terme du voyage.

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCES

Contrat N°7815



Contrat d'assurance collectif à adhésions individuelles facultatives souscrit par l'intermédiaire de
GRITCHEN AFFINITY, courtier gestionnaire

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

Auprès de

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 13 401 270 € – 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.

Les présentes Conditions Générales applicables à votre couverture d'assurance sont communiquées avant votre souscription et adressées ensuite aux coordonnées que vous nous avez communiquées

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 10 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 jeu de la garantie.

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

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



Pour une gestion moderne et rapide de vos demandes annulation, interruption, arrivée tardive, véhicule de remplacement, frais de soins vétérinaires, caution ou objets oubliés

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

Vous pouvez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier.



Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres annulation, interruption, arrivée tardive, véhicule de remplacement, frais de soins vétérinaires, caution ou objets oubliés

- ▶ **Par mail : sinistres@campez-couvert.com**

ou

- ▶ **Par courrier : Gritchen Affinity Sinistre - Campez couvert**
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS
 FRAIS D'ANNULATION	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 30 000 € par événement Sans franchise pour un motif médical Franchise autres motifs : 15 € par dossier sauf mention spéciale
 FRAIS DE MODIFICATION	Maxi 2 000 € par personne et 10 000 € par événement
 ARRIVEE TARDIVE	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis de la location avec un maximum de 4 000 € par location ou emplacement et un plein par événement de 25 000 €
 FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis y compris les éventuels frais de nettoyage de la location, en cas de retour prématuré Maxi 4 000 € par personne et 25 000 € par événement
 VEHICULE DE REMPLACEMENT Suite à une panne, un accident matériel ou un vol, au cours du séjour.	Prise en charge d'un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale de 3 jours consécutifs
 OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION Remboursement des frais d'envoi d'un objet personnel oublié dans la location	150 €/dossier Max. 1 objet/location
 ASSISTANCE ► Télé conseil avant et pendant le séjour (A) ► Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie) (B) ► Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie COVID y compris en cas d'épidémie ou de pandémie (C) ► Franchise (C1) ► Chauffeur de remplacement (D) ► Retour urgence (E) ► Assistance Domicile (F) - Réparations provisoires (F1) - Plomberie - Electricité - Serrurerie - Vitrerie - Gardiennage de l'habitation (F2)	(A) 3 appels (B) Frais réels (C) 30000 € par personne (C1) 30 € par personne (D) Frais de voyage et salaire du chauffeur (E) Billet AR ou frais d'essence (F1) Dans la limite de 200 € maximum (F2) Prise en charge de 200 € maximum
 FRAIS DE SOINS VETERINAIRES ET ASSISTANCE CHIEN ET CHAT Y compris : -Conseils et alerte des organismes compétents en cas de fugue/disparition -Frais de récupération -Frais de dépistage rage (disparition à l'étranger)	2 consultations vétérinaire max par séjour L'intervention maximum : 250 € pour l'ensemble des garanties Frais de soins et Assistance.
 PROTECTION CAUTION Remboursement de tout ou partie de la caution retenue par l'hébergeur en cas de dommages constatés lors de la restitution de la location	Remboursement des dommages avec un maximum de 1000 € Franchise 50 €

GARANTIES	PRISE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION, FRAIS DE MODIFICATION ET ARRIVEE RETARDEE	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du début du séjour
OBJETS OUBLIÉS ET PROTECTION CAUTION	Le jour de départ du lieu du séjour	10 jours après le retour au Domicile de l'assuré
AUTRES GARANTIES	Le jour de l'arrivée sur le lieu du séjour	Le jour de départ du lieu de séjour

DÉLAI DE SOUSCRIPTION

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

Nous vous rappelons que l'assurance est optionnelle et qu'elle n'est pas une condition à l'achat d'un séjour.

FRAIS D'ANNULATION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons, dans la limite du montant du séjour assuré indiqué sur votre attestation d'assurance et des montants prévus au «Tableau des montants de garanties », les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du séjour, déduction faite d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre séjour avant le départ (à l'aller) dans les circonstances prévues ci-après.

2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons lorsque le réservataire assuré est dans l'obligation d'annuler son séjour en raison de la survenance d'un des événements listés ci-après, à l'exclusion de tout autre, rendant impossible la participation au séjour réservé :

► **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès 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.

En cas de Maladie grave nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses, nous ne pourrions intervenir que si la Maladie vous concerne vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos descendants directs et a donné lieu à une hospitalisation de 3 jours minimum au moment de l'annulation du séjour.

Sont également garantis les suites et séquelles d'un Accident Corporel Grave ou l'aggravation d'une Maladie Grave, lorsque l'accident ou la maladie ont été constatés avant la réservation de votre séjour. Dans ce cas, il vous appartient d'établir que les suites, séquelles ou aggravation sont survenues après votre réservation.

► **Décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces, du père ou de la mère de vos enfants.**

► **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire la gare routière ou portuaire de départ suite à prise de température**

organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

► **Absence de vaccination contre le Covid 19**

- ▷ lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :
- ▷ et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ▷ ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination

► **Les complications de grossesse jusqu'à la 32ème semaine :**

- ▷ Et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre ou,
- ▷ Si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription.

► **Contre-indication de vaccination, suite de vaccination** ou impossibilité médicale de suivre un traitement préventif, nécessaires pour la destination choisie pour votre séjour

► **Impossibilité de bénéficier, sur le lieu du séjour assuré, pendant la période du séjour, d'un traitement de dialyse** indispensable au maintien de votre état de santé, sous réserve de justifier d'une demande auprès du centre local compétent avant votre inscription au séjour.

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.

► **Licenciement économique** 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 ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la démarche au moment de la souscription du contrat.

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

▷ Juré ou témoin d'Assises,

▷ Désignation en qualité d'expert,

Sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de séjour.

► **Convocation en vue d'adoption d'un enfant** sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de séjour et que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

► **Convocation à caractère impératif et non reportable**, de vous-même ou de votre conjoint de droit dans le cadre d'un parcours de Procréation médicalement assistée, pendant la durée de votre séjour assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la réservation du séjour.

► **Convocation à un examen de rattrapage** dans le cadre d'études supérieures uniquement suite à un échec non connu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat, et sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le séjour assuré.

► **Convocation pour une greffe d'organe** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait ou de l'un de vos ascendants ou descendants au 1er degré.

► **Vol ou Dommages graves à votre caravane ou à votre camping-car** indispensable pour le séjour réservé, non connu(s) au moment de la souscription du contrat d'assurance et rendant impossible votre séjour initialement prévu.

► **Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux** ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires.

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

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

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

- ▷ Barrages décrétés 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 séjour prévu et dont les dommages entraînent l'immobilisation du véhicule, justifiés par le rapport de l'expert.

► **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 (un justificatif d'affiliation sera demandé) 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.

► **Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage** notoire, pour autant que la séparation soit intervenue après la réservation du séjour et sur présentation d'un document officiel (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tout document attestant de la fin de la vie commune, factures aux deux noms, comptes bancaires joints, ...).

► **Vol de votre carte d'identité, votre permis de conduire ou de votre passeport** dans les 5 jours ouvrés précédant votre départ empêchant de satisfaire à vos obligations en cas de contrôle par les autorités compétentes pour vous rendre sur le lieu de votre séjour. **Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.**

► **Refus, 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. Cette garantie ne s'applique pas pour les chefs d'entreprise, professions libérales, travailleurs indépendants, artisans et intermittents du spectacle. Cette garantie ne s'applique pas également en cas de changement d'emploi.

Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.

► **Suppression ou modification des dates de congés pour les chefs d'entreprise**, professions libérales, travailleurs indépendants, artisans et intermittents du spectacle pour circonstances professionnelles exceptionnelles constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux, empêchant votre départ. Il appartiendra au professionnel de justifier :

- ▷ du caractère exceptionnel en établissant que la circonstance à l'origine de son empêchement est soudaine, imprévisible et indépendante de sa volonté, et
- ▷ du caractère réel et sérieux en établissant que la continuité de son activité professionnelle est mise en péril alors qu'il avait pris les dispositions utiles avant son départ.

Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.

► **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.

Franchise de 25% du montant du sinistre avec un minimum de 15 euros.

► **Refus de visa par les autorités du pays de destination** sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

► **Annulation d'un événement sportif ou culturel** prévu au cours du séjour, auquel vous étiez inscrit avant la réservation. L'annulation de l'événement doit avoir un lien de causalité direct avec l'annulation du séjour. Le justificatif d'inscription à l'événement et le justificatif de son annulation seront exigés.

► **Accident grave, maladie grave ou décès de votre chien ou de votre chat** vivant habituellement avec vous, survenu moins d'un mois avant le début du séjour. Pour être garanti, l'accident ou la maladie doit donner lieu à des soins et empêcher tout déplacement de l'animal hors du Domicile. Un justificatif vétérinaire sera exigé.

► **Annulation d'une ou plusieurs personnes vous accompagnant** (maximum 9 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Si les participants assurés désirent effectuer le séjour sans la ou les personnes annulant leur séjour pour un motif garanti, nous rembourserons au prorata la part du séjour entre le nombre de personne prévu initialement et le nombre de personne réel.

3. EXTENSION FRAIS DE MODIFICATION

En cas de modification des dates de votre séjour suite à un motif énuméré ci-dessus, nous vous remboursons les frais occasionnés par le report des dates du séjour garanti prévus contractuellement aux conditions de vente. Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'évènement à l'origine de la modification. **Garanties annulation et modification non cumulables.**

4. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Outre les exclusions figurant à la rubrique « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ? », sont également exclus :

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- La grossesse et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences, ainsi que les complications dues à l'état de grossesse au-delà de la 32ème semaine,
- L'oubli de vaccination,
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- Le défaut ou l'excès d'enneigement,
- Tout événement médical de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre séjour,
- Tout événement survenu entre la date de souscription au séjour et la date de souscription au contrat
- L'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- Du simple fait que la destination géographique du séjour est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères du pays de l'assuré,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité ou la prise en charge pourrait incomber à l'organisateur du séjour en application du Code du tourisme en vigueur,
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, permis de conduire, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ.

5. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder le montant du séjour assuré figurant sur l'attestation d'assurance.
La cotisation d'assurance n'est jamais remboursable.

6. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

1/ Motif médical

Vous devez déclarer votre sinistre dès qu'il est avéré et faire constater par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre-indiquer votre séjour.

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à séjour, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation applicables à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du séjour).

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

2/ D'autre part,

si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les 10 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- ▶ En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical 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 justificatif.

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires devant se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin-conseil, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- ▶ Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes,
- ▶ Les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- ▶ L'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du séjour ou que ce dernier conserve,
- ▶ Le numéro de votre contrat d'assurance,

- ▶ Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- ▶ En cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.
- ▶ En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).
- ▶ Et tout autre document nécessaire.

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

ARRIVÉE TARDIVE

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous garantissons le remboursement au prorata temporis de la période non utilisée par suite de prise de possession tardive **de plus de 24h** de l'emplacement ou l'hébergement objet du séjour assuré, en conséquence de l'un des événements énumérés dans la garantie Annulation.

Garantie non cumulable avec la garantie annulation.

2. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- ▶ Adresser à l'Assureur **tous les documents nécessaires** à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

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

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

FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Si vous devez interrompre le séjour assuré par ce contrat, nous nous engageons à rembourser les « prestations hôtelières de plein air » non consommées (à l'exclusion des frais de dossier, de la cotisation d'assurance et de toutes taxes) ainsi que les éventuels frais de nettoyage de la location, dont vous ne pouvez exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où vous êtes dans l'obligation de partir et de rendre l'emplacement ou l'hébergement objet du séjour assuré par suite à :

- ▶ **Maladie grave, accident grave ou décès** de vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, votre tuteur légal ou d'une personne vivant habituellement sous votre toit, de la personne qui vous accompagne pendant votre séjour nominativement citée et assuré au titre de ce contrat.

- ▶ **Maladie grave, accident grave ou décès** de votre remplaçant professionnel nominativement cité au moment de la souscription, de la personne chargée pendant votre séjour de la garde de vos enfants mineurs, ou d'une personne handicapée dont vous êtes le tuteur légal vivant sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal.
- ▶ **Dommages graves d'incendie, vol, 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.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions prévues figurant à la rubrique « Quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties ? », ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

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

3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- ▶ Adresser à l'Assureur **tous les documents nécessaires** à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du 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.

VÉHICULE DE REMPLACEMENT

La garantie « Véhicule de remplacement » s'exerce si vous vous trouvez en difficulté à la suite d'une immobilisation de votre véhicule suite à une panne, un accident matériel ou un vol, au cours du séjour garanti.

Si l'immobilisation du véhicule est supérieure à 24 heures ou que la durée de réparation est supérieure à 8 heures ou que le véhicule volé n'est pas retrouvé dans les 48 heures, nous prenons en charge un véhicule de remplacement de catégorie équivalente au véhicule immobilisé pour une durée maximale de 3 jours consécutifs, et dans tous les cas uniquement pendant la durée de l'immobilisation.

Conditions de mise à disposition :

- la catégorie du véhicule de remplacement est de catégorie équivalente au véhicule immobilisé ;
- le véhicule de remplacement doit être rendu dans l'agence où il a été mis à disposition ;
- vous devez remplir les conditions requises par les sociétés de location de véhicules ;

CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à la rubrique « Quelles sont les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties ? », nous ne pouvons intervenir ou indemniser si l'immobilisation est consécutive à :

- ▶ des pannes sèches et erreurs de carburant ;
- ▶ d'une crevaision ;
- ▶ de la perte, l'oubli, le vol ou le bris des clés à l'exception du bris de clé dans l'anti vol de direction du véhicule ;
- ▶ des pannes répétitives de même nature causées par la non-réparation du véhicule après une première intervention de nos services dans le mois précédent l'événement ;
- ▶ des problèmes et pannes de climatisation ;
- ▶ des dommages de carrosserie n'entraînant pas une immobilisation du véhicule, sauf stipulation contractuelle contraire ;
- ▶ des conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien ;
- ▶ des pannes des systèmes d'alarme non montés en série. Notre garantie exclut les remboursements :

- ▶ des frais de carburant ;
- ▶ des objets et effets personnels laissés dans ou/et sur le véhicule ;
- ▶ des frais de douane et de gardiennage sauf ceux ayant fait l'objet d'un accord préalable du service assistance ;
- ▶ des marchandises et animaux transportés
- ▶ des frais de réparations et de remorquage des véhicules, les pièces détachées ;
- ▶ de tous les frais autres que la prise en charge d'un véhicule de remplacement dans les limites prévues au tableau des montants de garantie.

Notre garantie exclut de la garantie Véhicule de remplacement l'immobilisation des véhicules suivants :

- ▶ les motocyclettes de moins de 125 cm³ ;
- ▶ les vélomoteurs, cyclomoteurs ;
- ▶ les remorques à bagages d'un poids total autorisé en charge de plus de 750 kg ;
- ▶ les remorques de fabrication non standard et toutes autres remorques que celles destinées au transport des bagages, ainsi que les remorques à bateau, les remorques de transport de véhicule ;
- ▶ les voiturettes immatriculées conduites sans permis ;
- ▶ les véhicules destinés au transport de personnes à titre onéreux tel qu'auto-école, ambulance, taxi, véhicule funéraire, véhicule de location ;
- ▶ les véhicules destinés au transport de marchandises et animaux.

OUBLI D'UN OBJET PERSONNEL DANS LA LOCATION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous remboursons, sur présentation de facture originale d'envoi de l'Objet oublié et dans la limite du plafond figurant au Tableau des Montants des garanties, les frais d'envoi de l'Objet oublié depuis le lieu de la location jusqu'au Domicile.

La garantie s'applique à un unique Objet oublié par location, étant précisé que ledit Objet oublié devra respecter le poids et les dimensions suivantes :

- ▶ **Poids maximal** : inférieur à 10 kilogrammes
- ▶ **Dimensions maximales** : la somme de la longueur, largeur et hauteur du colis ne doit pas dépasser 150 centimètres.

En aucun cas, l'Assureur ne peut être tenu responsable :

- ▶ des délais imputables aux organismes de transport sollicités pour la livraison de l'Objet oublié.
- ▶ de la casse, perte, dommage ou vol de l'Objet oublié pendant l'acheminement ;
- ▶ des conséquences résultant de la nature de l'Objet oublié ;
- ▶ du refus d'autorisation de l'expédition de l'Objet oublié des services douaniers nationaux ou internationaux.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? », sont exclus :

- ▶ Tout objet relevant des réglementations nationales, européennes et internationales sur les produits dangereux tels que notamment définis par les règlements de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) ;
- ▶ Tous les objets contenant des explosifs, munitions, gaz, matières inflammables solides et liquides, substances oxydantes, toxiques et/ou infectieuses, produits corrosifs ou radioactifs, piles et batterie au lithium ;
- ▶ Tous les objets qui, par leur nature, leur emballage ou leur conditionnement, peuvent présenter un danger pour les personnels, les tiers, l'environnement, la sécurité des engins de transport, ou endommager les autres objets transportés, les machines, les véhicules ou les biens appartenant à des tiers ;
- ▶ Les articles de contrefaçon et/ou contraires aux lois et règlements en vigueur ;
- ▶ Les produits stupéfiants ou toute autre substance illicite ;
- ▶ Les armes à feu ;
- ▶ Les objets qui nécessitent un transport sous température dirigée ;
- ▶ Les publications ou supports audiovisuels interdits par toute loi ou réglementation applicable ;
- ▶ Les animaux morts ou vivants ;
- ▶ Tout contenu dont le transport par envoi postal est susceptible de porter atteinte à la dignité humaine, à l'intégrité ou au respect du corps humain, notamment les cendres et reliques funéraires ;
- ▶ Les billets de banque, les titres négociables, cartes de paiement, et les pièces métalliques ayant cours légal et pouvoir libératoire destinées à la circulation en France et les métaux précieux ;
- ▶ Pierres précieuses, perles fines, papiers d'identité et tout autre objet de valeur ;
- ▶ Les objets dont le transport constitue une opération commerciale et ceux qui sont destinés à la vente ;
- ▶ Les engins à moteur, les accessoires automobiles, le matériel de jardinage, les objets contenant des liquides, le mobilier
- ▶ Les appareils ménagers ou informatiques et accessoires, le matériel hi-fi, les instruments de musique.

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'envoi de l'Objet oublié, avec un maximum indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Après avoir contacté votre hébergeur, retrouvé et fait envoyer l'objet oublié, vous devrez nous adresser Votre déclaration, dans les 10 jours ouvrés à compter de l'envoi, sauf cas fortuit ou de force majeure, doit être accompagnée :

- ▶ du numéro de votre contrat
- ▶ de la copie du contrat de location,
- ▶ et de la facture originale des frais d'envoi émise par l'organisme de transport sollicité pour la livraison de l'Objet oublié.

FRAIS DE SOINS VÉTÉRINAIRES ET ASSISTANCE CHIENS ET CHATS

1. FRAIS DE SOINS VÉTÉRINAIRES

Lorsque votre chien ou chat, participant au séjour assuré est malade ou subi des blessures suite à un accident, pendant le séjour, nécessitant une consultation vétérinaire, nous vous remboursons **jusqu'à 250 € par évènement**, dans la limite de 2 consultations maximum par séjour. De plus, nous vous communiquons une liste de cliniques vétérinaires en fonction des disponibilités locales.

2. ASSISTANCE EN CAS DE DISPARITIONS ET FUGUES

Votre animal, participant au séjour assuré, a fugué ou a disparu (égaré, enlevé) sur votre lieu de séjour. En contactant notre service par téléphone (indiqué ci-dessus), nous pouvons vous communiquer :

- Des conseils et les démarches à effectuer pour vous permettre de retrouver rapidement votre animal garanti,
- La liste des vétérinaires (indépendants ou cliniques).
- Nous contactons pour vous les organismes autour de votre Domicile susceptibles de vous aider à retrouver votre animal (gendarmerie, refuges SPA, mairie etc.) et prenons en charge les frais de récupération éventuels.
- Si la disparition s'est produite à l'étranger, et que votre animal a disparu pour une période de plus de 48h, nous vous remboursons un test de dépistage de la rage.

Dans tous les cas, l'intervention maximum de Mutuaide s'élève à 250 € pour l'ensemble des garanties FRAIS DE SOINS VÉTÉRINAIRES ET ASSISTANCE CHIENS CHATS.

PROTECTION CAUTION

1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Cette assurance a pour objet de garantir à l'Assuré le remboursement de tout ou partie de la caution prévue par le contrat de location et effectivement retenue par le loueur en cas de dommages accidentels affectant les Biens loués (y compris le mobilier et les aménagements immobiliers situés à l'intérieur du Bien loué) survenant pendant le Séjour.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant de la prise en charge au titre de la garantie est égal au montant des dommages réels dans la limite du montant de la caution prévue par le contrat de location et avec un maximum figurant au Tableau des Montants de garanties, il est convenu qu'en tout état de cause, ce montant ne pourra jamais excéder 1 000 € par location sous déduction d'une **Franchise de 50 euros.**

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES AU CONTRAT ? », sont exclus :

- ▶ Tout vol, tentative de vol et acte de vandalisme ou dégradations volontaires commis par le réservataire, ainsi que par les personnes vivant habituellement avec lui,
- ▶ Les dégradations volontaires commises par des voisins, ou des tiers,
- ▶ Les vols et dégradations volontaires causés au mobilier contenu dans les parties communes ou à l'extérieur du Bien loué,
- ▶ Le vol ou à la perte de clés des locaux,
- ▶ Les dommages consécutifs à un usage ou une utilisation non conforme au Contrat de Location,
- ▶ Les dommages, vols et dégradations des objets de valeur ainsi que les espèces et les fonds (bijoux, tableaux, dessins, gravures, manuscrits, statues et autres objets d'art),
- ▶ Les dommages causés par l'humidité, la condensation, la buée, la fumée, incendie, dégât des eaux
- ▶ Les pannes des appareils mis à la disposition du Locataire,
- ▶ Les dommages causés aux lampes, fusibles, tubes électroniques, tubes cathodiques, cristaux semi-conducteurs, résistances chauffantes et couvertures chauffantes,
- ▶ Les frais de réparation, de dégorgement ou de remplacement des conduites, robinets et appareils intégrés dans les installations d'eau et de chauffage,
- ▶ Les dommages, vols et dégradations causés aux arbres et plantations,
- ▶ Les dommages, vols et dégradations causés aux appareils informatiques, leurs accessoires, périphériques ainsi que les logiciels nécessaires à leur fonctionnement, aux appareils audiovisuels et multimédias,
- ▶ Les frais engagés pour constater la réalité de votre préjudice ou en faire la constatation (expertises, photos, constats d'huissier).
- ▶ Brûlures de cigarettes...

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Après avoir contacté votre hébergeur, et établi un état des lieux ou un constat contradictoire décrivant les dommages vous devrez nous adresser votre déclaration, dans les 10 jours ouvrés à compter de la fin de votre séjour, sauf cas fortuit ou de force majeure,

Votre déclaration doit être accompagnée :

- ▶ du numéro de votre contrat
- ▶ de la copie du contrat de location,
- ▶ de l'état des lieux ou du constat contradictoire décrivant les dommages,
- ▶ du justificatif confirmant la retenue ou la non restitution de la caution,
- ▶ de la facture de remise en état des dommages.

ASSISTANCE

TELECONSEIL AVANT ET PENDANT VOTRE SEJOUR

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre séjour, vous pouvez nous contacter avant et pendant votre séjour 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nous sommes également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte d'épidémie ou de pandémie. Si besoin, nous vous mettrons en relation avec un de nos médecins.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant, quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Vous êtes blessé ou atteint d'une maladie, y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie, lors d'un déplacement garanti. Nous organisons et prenons en charge votre rapatriement au Domicile ou dans un établissement hospitalier proche de chez vous.

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

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

Lors de votre rapatriement, et sur prescription de notre médecin conseil, nous organisons et prenons en charge le transport d'un accompagnant à vos côtés.

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

FRAIS MEDICAUX (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

Lorsque des frais médicaux (y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie) ont été engagés avec notre accord préalable, nous vous remboursons la partie de ces frais qui n'aura pas été prise en charge par les éventuels organismes d'assurance auxquels vous êtes affiliés.

Nous n'intervenons qu'une fois les remboursements effectués par les organismes d'assurance susvisés, déduction faite d'une franchise dont le montant est indiqué au tableau des garanties, et sous réserve de la communication des justificatifs originaux de remboursement émanant de votre organisme d'assurance.

Ce remboursement couvre les frais définis ci-dessous, à condition qu'ils concernent des soins reçus par vous hors de votre pays de Domicile à la suite d'une maladie ou d'un accident survenu hors de votre pays de Domicile.

Dans ce cas, nous remboursons le montant des frais engagés jusqu'au montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Dans l'hypothèse où l'organisme d'assurance auquel vous cotisez ne prendrait pas en charge les frais médicaux engagés, nous rembourserons les frais engagés dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties, sous réserve de la communication par vous des factures originales de frais médicaux et de l'attestation de non prise en charge émanant de l'organisme d'assurance.

Cette prestation cesse à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement.

Nature des frais ouvrant droit à remboursement (sous réserve d'accord préalable) :

- ▶ Honoraires médicaux,
- ▶ Frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- ▶ Frais d'ambulance prescrite par un médecin pour un transport vers l'hôpital le plus proche et ceci seulement en cas de refus de prise en charge par les organismes d'assurance,
- ▶ Frais d'hospitalisation à condition que vous soyez jugé intransportable par décision des médecins de l'Assistance, prise après recueil des informations auprès du médecin local (les frais d'hospitalisation engagés à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement ne sont pas pris en charge),
- ▶ Frais dentaires d'urgence (plafonnés au montant indiqué au Tableau des Garanties, sans application de franchise).
- ▶ Frais de test PCR, si celui-ci est positif.

EXTENSION DE LA PRESTATION : AVANCE DE FRAIS D'HOSPITALISATION (HORS DU PAYS DE RESIDENCE)

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

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

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

Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander à vous ou à vos ayants droits une lettre d'engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues.

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

CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

Vous êtes malade ou blessé lors d'un déplacement garanti dans l'un des pays énoncés ci-dessous et vous ne pouvez plus conduire votre véhicule : si aucun des passagers n'est susceptible de vous remplacer, nous mettons à votre disposition un chauffeur pour ramener le véhicule à votre lieu de résidence par l'itinéraire le plus direct.

Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur.

Le chauffeur est tenu de respecter la législation du travail, et en particulier doit- en l'état actuel de la réglementation française - observer un arrêt de 45 minutes après 4 heures 30 de conduite, le temps global de conduite journalier ne devant pas dépasser 9 heures.

Si votre véhicule a plus de 8 ans et/ou 150 000 km ou si son état et/ou son chargement n'est pas conforme aux normes définies par le Code de la route français, vous devrez nous le mentionner. Nous nous réservons alors le droit de ne pas envoyer de chauffeur.

Dans ce cas, et en remplacement de la mise à disposition d'un chauffeur, nous fournissons et prenons en charge un billet de train en 1ère classe ou un billet d'avion en classe économique pour aller rechercher le véhicule.

Cette prestation s'applique uniquement dans les pays suivants : France (y compris Monaco, Andorre, sauf DOM-ROM, COM et collectivités sui generis), Espagne, Portugal, Grèce, Italie, Suisse, Liechtenstein, Autriche, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Luxembourg, Royaume-Uni, Irlande, Danemark, Norvège, Suède, Finlande, Islande).

Les frais de carburant, de péage, les frais d'hôtel et de restauration des éventuels passagers restant à votre charge.

RETOUR URGENCE

Si vous devez interrompre prématurément votre séjour dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais de transport (billet ou frais d'essence) et ceux des membres de votre famille assurés ou de deux personnes assurées au titre du présent contrat vous accompagnant.

Nous intervenons en cas de :

- **Maladie grave, accident corporel grave** entraînant une hospitalisation ou le décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit ;
- **Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre Domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

ASSISTANCE DOMICILE DE L'ASSURE

Suite à une effraction, un cambriolage, un dégât des eaux ou un incendie à votre Domicile principal pendant votre séjour assuré, nous recherchons et prenons en charge les frais de l'intervention du prestataire (déplacement, main d'œuvre, mesures conservatoires et pièces éventuelles) à concurrence des montants indiqués dans le Tableau des montants de garanties, pour des réparations urgentes, c'est-à-dire lorsque des mesures sont nécessaires à la sauvegarde du logement, en matière de :

Plomberie

Electricité

Serrurerie

Vitrierie

Les frais dépassant ce montant restent à la charge du Propriétaire.

FRAIS DE GARDIENNAGE

Vous êtes absent de votre Domicile principal, devenu vulnérable suite à une effraction, un cambriolage, un dégât des eaux ou un incendie pendant votre séjour assuré.

Nous prenons en charge les frais engagés pour le gardiennage de l'habitation, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, dès la survenance de l'évènement.

Les frais dépassant ce montant restent à la charge du Propriétaire.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties ne donnent pas lieu à notre intervention :

- ▶ Les séjours entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement,
- ▶ Les frais médicaux et d'hospitalisation dans le pays de Domicile,
- ▶ L'ivresse, le suicide ou la tentative de suicide et leurs conséquences,
- ▶ Toute mutilation volontaire de l'assuré,
- ▶ Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et/ou qui n'empêchent pas le Bénéficiaire/Assuré de poursuivre son séjour,
- ▶ Les états de grossesse, à moins d'une complication imprévisible, et dans tous les cas, les états de grossesse au-delà de la 36ème semaine, l'interruption volontaire de grossesse, les suites de l'accouchement,
- ▶ Les convalescences et les affections en cours de traitement, non encore consolidées et comportant un risque d'aggravation brutale,
- ▶ Les maladies antérieurement constituées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant la date de départ du séjour,
- ▶ Les événements liés à un traitement médical ou à une intervention chirurgicale qui ne présenteraient pas un caractère imprévu, fortuit ou accidentel,
- ▶ Les frais de prothèse : optique, dentaire, acoustique, fonctionnelle, etc.
- ▶ Les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie.
- ▶ Les frais de cure thermale, traitement esthétique, vaccination et les frais y découlant,
- ▶ Les séjours en maison de repos et les frais y découlant,
- ▶ Les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies et les frais y découlant,
- ▶ Les hospitalisations prévues.

BESOIN D'ASSISTANCE ?

CONTACTEZ-NOUS, 7J/7 ET 24H/24



Par téléphone de France :

(+33)1 45 16 85 42

*(Communication non surtaxée, coût selon opérateur,
appel susceptible d'enregistrement)*



Par e-mail :

voyage@mutuaide.fr

Pour nous permettre d'intervenir dans les meilleures conditions, 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 pays, la ville ou la localité dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,**
- ▶ **Préciser l'adresse exacte (n°, rue, hôtel éventuellement, etc.),**
- ▶ **Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,**
- ▶ **La nature de votre problème.**

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

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

Ce contrat est un contrat d'assurance collective de dommages souscrit par Gritchen Affinity auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE et dont l'adhésion est facultative.

Annexe à l'article A. 112-1

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

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

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Informations complémentaires :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges :

« Je soussigné M.....demeurantrenonce à mon contrat N°.....souscrit auprès de MUTUAIDE ASSISTANCE conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. ».

Conséquences de la renonciation :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation.

DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

Nous, l'Assureur

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

Accident corporel grave

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

Assuré / bénéficiaires

Personne physique ou groupes dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous » dont le Domicile est précisé sur la réservation du séjour.

Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.

Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet événement sera considéré comme étant un seul et même événement.

Blessure

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

Catastrophe naturelle

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

Caution

Garantie pécuniaire retenue par le Camping en cas de détérioration du bien loué ou en cas de perte d'objets d'équipement Le montant est défini dans le contrat de location.

COM

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

Définition de l'assistance aux personnes

L'assistance aux personnes comprend l'ensemble des prestations mises en œuvre en cas de maladie, blessure ou décès des personnes garanties, lors d'un déplacement garanti.

Domicile

Pour les garanties d'Assistance et d'Assurance est considéré comme Domicile le lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le Domicile fiscal constitue le Domicile.

DOM-ROM, COM et collectivités sui generis

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

DROM

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

Durée des garanties

La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en séjour. La durée de validité des autres garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de séjour, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

Effets de première nécessité

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

Epidémie

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

Etranger

Tout pays en dehors de votre pays de Domicile.

Europe

Par Europe, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Hongrie, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Slovaquie, Slovénie, République Tchèque, Saint-Marin, Suède et Suisse.

Événements garantis en assistance

Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Événements garantis en assurance

- ▶ Annulation
- ▶ Frais de modification
- ▶ Arrivée tardive
- ▶ Interruption de séjour
- ▶ Objet oublié
- ▶ Véhicule de remplacement
- ▶ Frais de soins vétérinaires
- ▶ Protection caution

Exécution des prestations

Les prestations garanties en assistance par la présente convention ne peuvent être déclenchées qu'avec l'accord préalable de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conséquence, aucune dépense effectuée d'autorité par les Bénéficiaires ne pourra être remboursée par MUTUAIDE ASSISTANCE.

Franchise

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

Long-courrier

Par « Long-courrier », on entend les séjours à destination des pays non listés dans la définition « Moyen-Courrier ».

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 traitement au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Maximum par événement

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

Membres de la famille

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

Moyen-courrier

Par « Moyen-courrier », on entend les séjours à destination de l'Europe et des pays du Maghreb.

Nous organisons

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

Nous prenons en charge

Nous finançons la prestation.

Nullité

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

Objets précieux

Perles, bijoux, montres, fourrures portées, ainsi que tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, matériel de pêche, ordinateurs portatifs.

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 ou séjour assuré

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

Sinistre

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

Territorialité

Monde entier.

UNION EUROPEENE (UE)

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

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du séjour. En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ du séjour.

La garantie « ANNULATION » prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ du séjour (à l'aller).

Les autres garanties prennent effet le jour de départ prévu et expirent le jour du retour prévu.

LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Le contrat d'assurance ne peut procurer un bénéfice pour l'assuré ; il ne lui garantit que la réparation de ses pertes réelles.

Toutes fraudes, falsifications ou fausses déclarations et faux témoignages sur la nature, les causes, les circonstances et conséquences d'un Sinistre, ou si vous utilisez sciemment des documents inexacts ou des moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à garantie pour le Sinistre concerné.

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

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

- ▶ Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours du séjour ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,
- ▶ Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,
- ▶ Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,
- ▶ Le montant des condamnations et leurs conséquences,
- ▶ L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,
- ▶ L'état d'imprégnation alcoolique,
- ▶ Les frais de douane,
- ▶ La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,
- ▶ La pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- ▶ La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- ▶ Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,

- ▶ Les frais engagés après le retour du séjour ou l'expiration de la garantie,
- ▶ Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,
- ▶ L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,
- ▶ Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,
- ▶ L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,
- ▶ L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,
- ▶ Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,
- ▶ Le suicide et la tentative de suicide,
- ▶ Les épidémies et pandémies sauf stipulations contraires dans la garantie, pollutions, catastrophes naturelles,
- ▶ La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,
- ▶ La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- ▶ Absence d'aléa

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.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance. Dès réception de l'appel, MUTUAIDE ASSISTANCE, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

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

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

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

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

Lorsque MUTUAIDE ASSISTANCE a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

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

CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements à l'Assuré 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
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

1. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation. Pour toute réclamation sur vos garanties d'assistance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à MUTUAIDE en appelant le **01.45.16.85.42** ou en écrivant à **voyage@mutuaide.fr** pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- ▶ **Rapatriement ou transport sanitaire**
- ▶ **Prolongation de séjour**
- ▶ **Retour anticipé**
- ▶ **Chauffeur de remplacement**
- ▶ **Frais médicaux**
- ▶ **Assistance Domicile, Frais de gardiennage**

S'il n'est pas donné satisfaction à votre réclamation orale, nous vous invitons à nous écrire, soit par e-mail à : **qualite.assistance@mutuaide.fr** ou par courrier à :

MUTUAIDE SERVICE QUALITE
CLIENTS
126, rue de la Piazza - 93196 NOISY LE GRAND CEDEX

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi. Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site **www.mediation-assurance.org** ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

2. Une réclamation est l'expression orale ou écrite d'un mécontentement envers un professionnel. Une demande de service ou de prestation, d'information ou d'avis n'est pas une réclamation. Pour toute réclamation sur vos garanties d'assurance listées ci-dessous, vous pouvez vous adresser à GRITCHEN AFFINITY par mail : **reclamations@gritchen.fr** pour les

garanties Assurance listées ci-dessous :

- ▶ **Annulation**
- ▶ **Frais de modification**
- ▶ **Interruption**
- ▶ **Arrivée tardive**
- ▶ **Véhicule de remplacement**
- ▶ **Objet oublié**
- ▶ **Frais de soins vétérinaires**
- ▶ **Protection caution**

S'il n'est pas donné satisfaction, nous vous invitons à nous écrire par courrier à :

GRITCHEN AFFINITY
Sinistre – Campez couvert
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

En cas de réclamation écrite, nous accuserons réception de celle-ci dans un délai maximum de 10 jours ouvrables à partir de sa date d'envoi.

Notre réponse doit vous être apportée par écrit deux mois au plus tard à compter de l'envoi de cette réclamation.

Si cette réponse ne vous satisfait pas, ou si aucune réponse ne vous a été apportée à l'issue de ces deux mois, vous disposez du droit de saisir la Médiation de l'Assurance sur le site **www.mediation-assurance.org** ou par courrier (Médiation de l'Assurance TSA 50110, 75441 Paris Cedex 09), sans préjudice du droit de saisir la justice.

COLLECTE DE DONNEES

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 délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

► En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux.

► Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services.

► Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne.

► L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès. Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

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

ou

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

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

SUBROGATION

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

PRESCRIPTION

En application de l'article L 114-1 du Code des assurances, toute action dérivant du présent contrat est prescrite par deux ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Ce délai est porté à dix ans pour les garanties décès, les actions des bénéficiaires étant prescrites au plus tard trente ans à compter de cet événement.

Toutefois, ce délai ne court :

- ▶ en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
 - ▶ en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.
- Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Ce délai de prescription peut être interrompu, conformément à l'article L 114-2 du Code des assurances, par une des causes ordinaires d'interruption suivantes :

- ▶ la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil) ;
- ▶ une demande en justice, même en référé, jusqu'à extinction de l'instance. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure (articles 2241 et 2242 du Code civil). L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée (article 2243 du Code civil) ;
- ▶ une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée (article 2244 du Code civil).

Il est rappelé que :

L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.

Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers (article 2245 du Code civil). L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

- ▶ La désignation d'un expert à la suite d'un sinistre ;
- ▶ L'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception (adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation, et adressée par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité de sinistre).

REGLEMENT DES LITIGES

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

FAUSSES DECLARATIONS

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

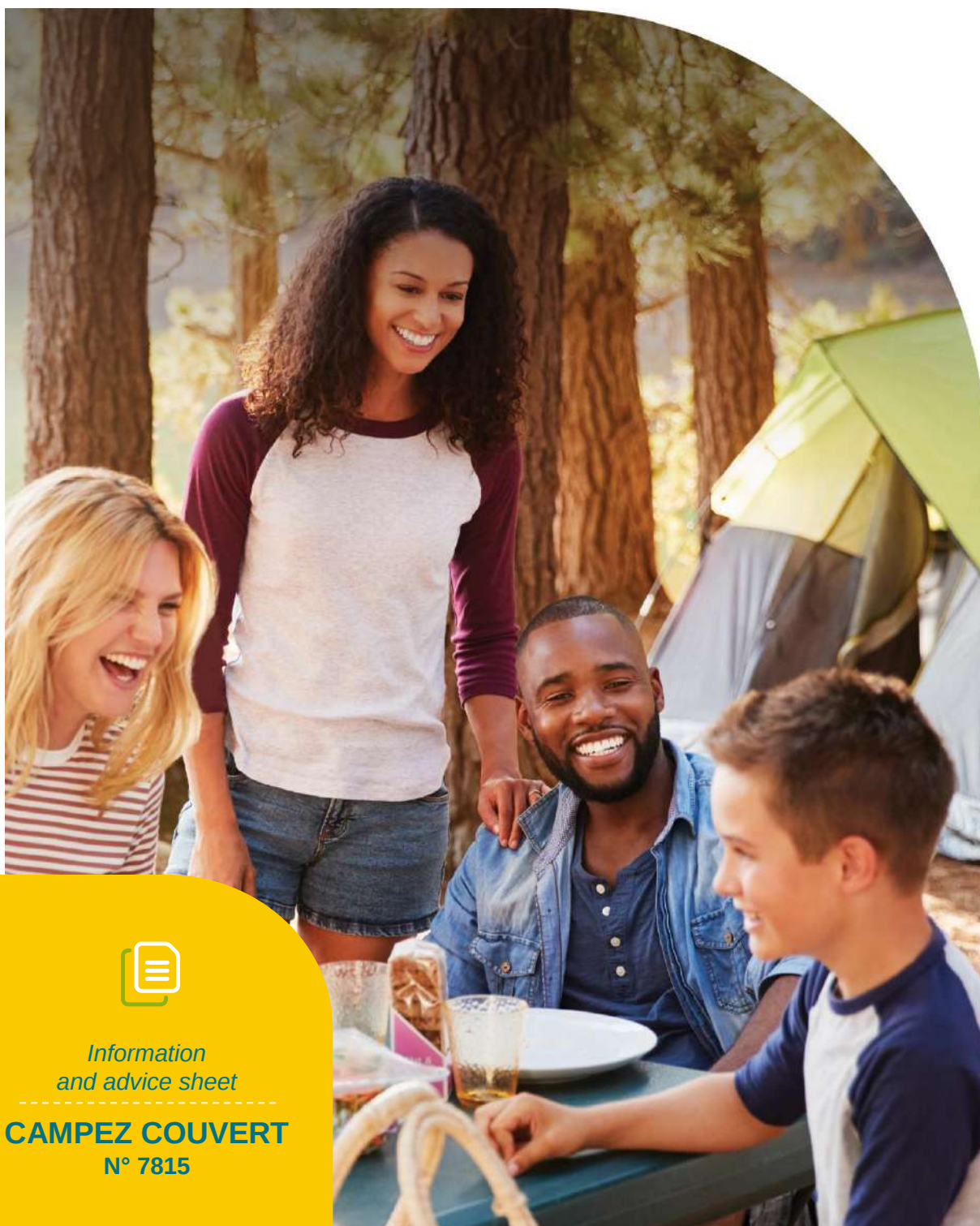
- ▶ Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.
- ▶ Toute omission ou déclaration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

AUTORITE DE CONTROLE

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

Campez Couvert

by gritchen



*Information
and advice sheet*

CAMPEZ COUVERT
N° 7815

Your objective:

You want to cover yourself in the event of unforeseen circumstances forcing you to cancel your planned holiday in an open-air hotel, and also in the event of unforeseen circumstances during your stay?

WHAT DO I NEED TO KNOW ABOUT COVERED CAMPING INSURANCE?

This insurance is offered in addition to a booking for a stay in an open-air hotel and is designed to protect the booker before the start of the stay: if you are obliged to cancel your stay or if you arrive late, during your stay: in the event of interruption, vehicle breakdown, veterinary care costs, repatriation assistance and after your stay: in the event of the deposit being withheld as a result of accidental damage or if you forget any personal items at the place of stay.

WHAT DOES CAMPER COVER COVER?

→ Reasons for cancellation covered:

The policy covers you in a wide range of situations that require you to cancel your holiday:



PERSO
NAL



BUSINE
SS LIFE



HEALT



DAMAGED
VEHICLE OR
HOME

→ Guarantees :

CANCELLATION



Refund of sums retained by the establishment in accordance with its general terms and conditions of sale, if you are obliged to cancel your stay before departure (outward journey) for one of the reasons provided for in the contract.

LATE ARRIVAL



Refund pro rata temporis of the unused period if you take possession of your reservation more than 24 hours late due to one of the events listed in the cancellation guarantee.

INTERRUPTION CHARGES



Reimbursement of unused ground services on a pro rata temporis basis, including any rental cleaning costs, in the event of premature return following the events detailed in the insurance contract.

This document is a non-contractual summary of cover. As the Insurer is only bound by the terms of the insurance contract, you will find the full contract in the leaflet attached to this document.

REPLACEMENT VEHICLE



Reimbursement of the cost of hiring a replacement vehicle of equivalent category for a maximum of 3 consecutive days if your vehicle is immobilised due to a breakdown, material accident or theft during your stay.



VETERINARY CARE AND ASSISTANCE FOR DOGS AND CATS

Reimbursement of the cost of caring for your dog or cat during your stay, as well as assistance if your pet goes missing or runs away.

FORGETTING A PERSONAL ITEM ON THE RENTAL



Reimbursement, on presentation of an original invoice, of the cost of sending the forgotten item from the rental location to your home.

SECURITY DEPOSIT PROTECTION



Reimbursement of all or part of the deposit stipulated in the rental contract and actually retained by the lessor in the event of accidental damage affecting the Rented Property (including the furniture and fixtures located inside the Rented Property) during the Stay.

ASSISTANCE



Assistance, repatriation, reimbursement of medical expenses following a health problem linked to an epidemic during your stay.

The exhaustive description of the scope of cover of the "CAMPEZ COUVERT" insurance, limits of cover, excesses and exclusions are set out in the enclosed information leaflet, which has contractual value only and which we invite you to read carefully. to read carefully.

➡ Our advice:

With your objective in mind, we suggest that you take out the CAMPEZ COUVERT offer, created specifically for stays in open-air hotels, to cover you in the event of unforeseen circumstances affecting your trip.



This document is a non-contractual summary of cover. As the Insurer is only bound by the terms of the insurance contract, you will find the full contract in the leaflet attached to this document.

WHAT IS THE NOTIFICATION DEADLINE IN THE EVENT OF A COVERED EVENT?

When Insurance cover is involved, the insured must : Notify **Gritchen Affinity** in writing **within 10 working days** of any claim likely to result in coverage.

HOW DO I REPORT A CLAIM?

WWW

For fast, modern management of your cancellation, interruption, late arrival, replacement vehicle or forgotten object requests

Log on to the website :
www.declare.fr

You can send us your supporting documents and track the progress of your case.



For traditional management of your cancellation, interruption, late arrival, replacement vehicle or forgotten object claims

By e-mail: sinistres@campez-couvert.com

need for assistance or repatriation

Contact us 24/7 by telephone on +33 1 45 16 85 42

To do this:

To enable us to intervene in the best possible conditions, please remember to gather the following information, which you will be asked to provide when you call:

- ➔ Your contract number,
- ➔ Your first and last name,
- ➔ Your home address,
- ➔ The country, city or town you are in at the time of the call,
- ➔ Specify the exact address (number, street, hotel, etc.),
- ➔ The telephone number where we can reach you,
- ➔ The nature of your problem.

When you first call, you will be given an assistance file number. You should always quote this number when you contact our Assistance Service.

WHO ARE WE?

Gritchen Affinity - Specialist in sports and leisure insurance

SAS with share capital of 10,260 euros, registered in the Bourges Trade and Companies Register under no. 529 150 542, with its registered office at 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges. Société de Courtage d'Assurances is subject to supervision by the ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 and is registered with the ORIAS under no. 11061317 in the Insurance Broker category (www.orias.fr).

Professional Civil Liability and Financial Guarantee in accordance with Articles L 512-6 and L 512-7 of the French Insurance Code. Subsidiary of Groupe Gritchen Assurances Holding, SAS with capital of 2,312,218.80 euros.

As an independent broker, Gritchen Affinity operates on a non-exclusive basis in accordance with Article L521-2 II b of the French Insurance Code. As an insurance intermediary, we are remunerated on the basis of a commission paid by the insurer and brokerage fees borne directly by the policyholder.

The CAMPEZ COUVERT offer has been negotiated with MUTUAIDE ASSISTANCE, which has been committed for 40 years to providing the best service to deal with everyday contingencies.

YOUR PERSONAL DATA

Gritchen Affinity undertakes, as data controller or when we act as subcontractor within the meaning of the RGPD to:

- Process your data lawfully, fairly and transparently
- Collect only the information required to process your request
- Collect them for specific, explicit and legitimate purposes
- Ensure that your data is accurate and, if necessary, updated
- Keep them only for as long as is necessary for the purpose for which they were collected, as recommended by the CNIL or required by law.
- Guarantee appropriate security using suitable technical and organisational measures".

We use the personal data that you have sent us (including via your booking establishment) as part of our insurance brokerage business to take out, manage and execute the insurance contract and for the commercial management of our customers. It is also used as part of our obligations to combat money laundering and the financing of terrorism, and to combat fraud.

We inform you about how to exercise your rights: you may request access to your personal data, rectification, deletion or restriction of its processing. You also have the right to object to processing and the right to portability of your data.

For further information, please contact our **Compliance Department - Gritchen - 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges** or by e-mail: conformite@gritchen.fr. In the event of a complaint, you may choose to contact the CNIL.

Find full information on the processing of your personal data [here](#)

We would also like to inform you of the existence of the "Bloctel" telephone anti-solicitation list, on which you can register at: <https://www.bloctel.gouv.fr/>

CLAIMS AND MEDIATION

If you have any problems, please contact your usual contact person. If you are not satisfied, you can make a complaint by writing to : **GRITCHEN AFFINITY - Customer complaints department - 27 rue Charles Durand 18000 Bourges** or by email: reclamations@gritchen.fr or by logging on to declare.fr

Our complaints department undertakes to deal with your complaint within the following timescales:

- Ten working days from the date the complaint is sent to acknowledge receipt, unless we are able to provide you with a response within this period.
- Two months between the date the complaint is sent and the date of our response.

If, due to the complexity of the situation, we are unable to meet this two-month deadline, we undertake to inform you.

If, after exhausting the remedies available to us, a disagreement persists between us, you may contact the Insurance Mediation officer at the following address: **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 - France**

Your request will be examined in accordance with the Mediation Charter, which can be consulted at the following address: <http://www.mediation-assurance.org/>

If you are taking out the contract as a consumer, you can also use the European Commission's Online Dispute Resolution (ODR) platform by clicking on the following link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Travel insurance

Information document on the insurance product

Mutuaide
Assistance

Company: Mutuaide Assistance, Approval no. 4021137 - Insurance company approved in France and governed by the French Insurance Code

Product: CAMPEZ COUVERT INSURANCE

This information document summarises the main product covers and exclusions. It does not take into account your needs and specific requests. Full information on this product can be found in the pre-contractual and contractual documentation.

What type of insurance is it?

Travel Insurance is intended to cover the damage suffered by the insured party before and during the journey and his related expenses. The "Campez couvert" product covers travel cancellation, late arrival, interrupted stay, forgotten personal item and cost of a replacement vehicle.



What is insured?

The insurance covers have different reimbursement ceilings, which are indicated in the policy.

Insurance covers provided for systematically:



Travel cancellation charges up to €5,000 per person and €30,000 per event. Covid extension



Modification charge: Reimbursement of costs due to altered dates of stays: Up to €2,000 per person and €10,000 per event, as per the conditions provided for in the policy.



Late arrival

Reimbursement of accommodation days not used up to €4,000 per rental or pitch with a maximum of €25,000 per event



Interrupted stay charges

Reimbursement of costs of stay already paid and services not used including any costs for cleaning the rental, in the event of premature return up to €4,000 per person and with a maximum of €25,000 per event.



Replacement vehicle

Cover for a replacement vehicle in the equivalent category to the immobilised vehicle following a breakdown, physical damage or theft during the stay for three consecutive days at most.



Reimbursement of shipping costs for sending personal items forgotten in the rental up to a maximum of €150 per shipment.



Deposit protection

Reimbursement of all or part of the deposit stipulated in the rental contract and actually retained by the lessor in the event of accidental damage affecting the Rented Property (including the furniture and fixtures located inside the Rented Property) during the Stay.



Assistance

Repatriation assistance, including reimbursement of medical expenses following a problem during the stay.



What is not insured?



Cancellation for personal convenience.



Are there exclusions to the cover?

Main exclusions:



Consequences and/or events resulting from a strike, attack or act of terrorism.



Deliberate fault by the insured party.



Illnesses or accidents that have been diagnosed, treated or hospitalised initially between booking the trip and taking out the policy.



Complications in pregnancy beyond the sixth month. Default by the trip organiser or airline or rail company.

Main restrictions:



A sum indicated in the policy can remain payable by the insured party (excess) for the cancellation costs cover.



The late arrival and stay interruption costs apply after one day.



Where am I covered?

- ✓ The insurance covers taken out apply worldwide.



What are my obligations?

On pain of invalidity of the insurance policy or of non-cover:

When taking out the policy:

- Pay the premium (or fraction of premium) indicated in the policy.
- Declare, as per the conditions and set times, any loss likely to involve one of the covers and attach any useful documents in assessing the loss,
- Advise of any covers that may have been taken out for the same risks totally or partially with other insurers and any reimbursement received by the insured party following a loss,
- In the event of a theft, lodge a complaint with the competent authorities and provide the original of this lodgement.



When and how should payments be made?

Premiums are payable to the insurer or its representative when taking out the policy.
Payments can be made by bank card, cheque and bank mandate or transfer.



When does cover start and end?

Start of cover

The "Travel cancellation" cover takes effect on the day on which the policy is taken out.
All other covers take effect on the day of departure on the trip.

End of cover

The "Travel cancellation" cover expires on the day of departure on the trip
All other covers expire on the last day of the trip, with a maximum period of 90 consecutive days.



How can I terminate the policy?

A temporary policy cannot be terminated.
The policy ends at the latest at the end of the trip.

MUTUAIDE ASSISTANCE. 8/14 avenue
des Frères Lumière - F-94368 Bry-sur-
Marne Cedex.

S.A. with a capital of €12,558,240 fully paid.
Governed by the insurance code, Créteil
trade and companies register 383 974 086
– VAT FR 31 3 974 086 000 19.

GENERAL CONDITIONS INSURANCE

Contract **N°7815**



Group insurance contract with optional individual membership taken out through

GRITCHEN AFFINITY, broker/managing agent

Simplified joint stock company with a registered share capital of

10,260 euros, listed in the Bourges Trade and Companies Register under no. 529 150 542 and having its registered office at 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - VAT no.: FR78529150542 - an insurance Broker with no obligation of exclusivity (list of partner insurance companies available on request) subject to supervision by the ACPR, the French Prudential Supervision and Resolution Authority, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09, France and registered with ORIAS [the single register of Insurance Banking and Finance Intermediaries in France] in the Insurance Broker category under no. 11061317 (www.orias.fr) - Professional Civil Liability and Financial Indemnity in accordance with Articles L 512-6 and L 512-7 of the French Insurance Code - Subsidiary of GRITCHEN ASSURANCES HOLDING GROUP, a simplified joint stock company with a registered share capital of 2,312,218.80 euros.

With

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX, France. A public limited company with a registered share capital of €13,401,270 – A business governed by the French Insurance Code – Subject to the supervision of the French Prudential Supervision and Resolution Authority – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny, France – VAT FR 31 383 974 086.

The purpose of this agreement is to define the conditions of application of the covers by MUTUAIDE ASSISTANCE to beneficiary members of the collective policy.

When insurance covers are at stake, the insured must:

- ▶ **Give Gritchen Affinity written notice** of any claim likely to result in a request for payment within ten working days (this is reduced to two working days in case of theft).

These time periods start to run when the insured becomes aware of a claim that could bring the cover into play. After this period, the insured forfeits any right to indemnity if the delay has caused a loss to the Company.

- ▶ **Advise Gritchen Affinity** of your own accord of any covers taken out with other insurers for the same risk.



For fast, up-to-the-minute handling of your cancellation, interruption, late arrival, replacement vehicle, veterinary care costs, security deposit protection or forgotten items

- ▶ **Go to website : www.declare.fr**

You can send your supporting documents and monitor the progress of your file.



For traditional handling of your cancellation, interruption, late arrival, replacement vehicle, veterinary care costs, security deposit protection or forgotten items

- ▶ **By e-mail: sinistres@campez-couvert.com**

ou

- ▶ **By post: Gritchen Affinity Sinistre - Campez couvert**
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

SCHEDULE OF COVER

COVERS	AMOUNTS
 CANCELLATION FEES	According to the conditions of the cancellation charges scale Maximum €5,000 per person and €30,000 per event No excess for medical reason Deductible for other reasons: Unless otherwise stated, €15 per rental
 MODIFICATION CHARGE	Maximum €2,000 per person and €10,000 per event
 LATE ARRIVAL	Reimbursement of unused land services on a pro rata temporis basis of the rental with a maximum €4,000 per rental or camping space and one full tank per event of €25,000
 INTERRUPTED STAY FEES	Reimbursement of unused land services on a pro rata temporis basis including any cost of cleaning the rental in the event of early return Maximum €4,000 per person and €25,000 per event
 REPLACEMENT VEHICLE Following a breakdown, physical accident or theft during the stay.	Cover for a replacement vehicle in the equivalent category to the immobilised vehicle for three consecutive days at most .
 FORGOTTEN PERSONAL ITEM LEFT BEHIND IN THE RENTAL ACCOMMODATION Reimbursement of the cost of sending a personal item forgotten in the rental accommodation	€150/claim Max. 1 item/rental
 ASSISTANCE ► Teleconsulting before and during your stay (A) ► Medical repatriation (including in the event of an epidemic or pandemic) (B) ► Medical expenses outside the country of residence following a COVID illness, including in the event of an epidemic or pandemic (C) ▷ Deductible (C1) ► Replacement driver (D) ► Early return (E) ► Home assistance (F) - Temporary repairs (F1) - Plumbing - Electricity - Locksmith - Glazing - Home security (F2)	(A) 3 calls (B) Actual costs (C) €30,000 per person (C1) €160 per person (D) Travel expenses and driver's salary (E) Return ticket or fuel costs (F1) Up to a maximum of €200 (F2) Coverage of up to €200
 VETERINARY CARE COSTS AND ASSISTANCE FOR DOGS & CATS Including: - Instructions and notification of the authorities in case of animals gone missing/disappeared - Recovery costs - Rabies screening costs (gone missing abroad)	Maximum 2 veterinary consultations per stay Maximum consultation coverage: € 250 for all items covered, care and assistance.
 SECURITY DEPOSIT PROTECTION Reimbursement of all or part of the security deposit retained by the accommodation provider in the event of damage to the property on return of the accommodation	Reimbursement of damage up to a maximum of €1,000 Deductible of 50 euros

COVERS	TAKES EFFECT	COVER EXPIRES
CANCELLATION FEES, MODIFICATION CHARGE AND LATE ARRIVAL	The date on which this contract was signed	The day the holiday begins
FORGOTTEN PERSONAL ITEM AND SECURITY DEPOSIT PROTECTION	The day of departure	10 days after the insured person's return home
OTHER COVERS	The day of arrival at the place of stay	The day of departure

DEADLINE FOR TAKING OUT POLICY

For the **Cancellation cover** to be valid, this policy should be taken out when booking the trip or before the cancellation charges scale commences.

We remind you that insurance is optional and is not a condition of purchasing a holiday.

CANCELLATION FEES

1. WHAT WE COVER

We reimburse down payments or all sums retained by the trip organiser (minus any excess stated in the Schedule of Cover) and invoiced in accordance with the general terms and conditions of sale thereof (excluding administrative costs, visa expenses, the insurance premium and all taxes), up to the maximum amount covered for your stay as set out in the Schedule of cover, when you have to cancel your trip before you leave (on the outward journey) in the circumstances provided for below.

2. WHEN DO WE INTERVENE ?

We intervene when an insured person who make the booking is obliged to cancel their stay due to the occurrence of one of the incidents listed below, to the exclusion of all others, which incident(s) makes it impossible to participate in the trip that was booked:

► **Serious illness (including serious illness following an epidemic or pandemic), serious physical injury or death of:**

- ▷ yourself, your legal or de facto spouse, your ascendants, descendants (any degree), your guardian or any person who ordinarily lives with you,
- ▷ your brothers and sisters, including the children of the spouse or live-in partner of one of you direct ascendants, brothers and sisters-in-law, sons- and daughters-in-law, fathers- and mothers-in-law,
- ▷ your professional replacement named when the booking was made, the person named when the policy was taken out as responsible, during your trip, for looking after or accompanying your underage children on holiday, or a person with disabilities who lives with you, subject to hospitalisation of more than 48 hours, or death.

In the event of serious illness requiring psychological or psychotherapeutic treatment, including nervous breakdowns, we will only be able to intervene if the illness concerns you, your spouse or de facto spouse, your direct descendants and has given rise to a hospitalisation of at least 3 days at the time of cancellation of the stay.

The consequences and after-effects of Serious Physical Injury or aggravation of a Serious Illness are also covered, if the accident or illness was identified before you booked your stay. In that case, it is your responsibility to establish that the consequences, after-effects or aggravation occurred after your booking.

► **Death of your uncle, aunt, nephews and nieces, the death of the father or mother of your children**

► **If you are denied boarding at an airport, railway station or harbour following a temperature check** organised by the health authorities in the country of departure or a the transport company with whom you are travelling.

(A supporting document issued by the transport company that refused boarding, or by the health authorities, must be sent to us; indemnification will not be possible if this document is not provided).

► **No Covid 19 vaccination**

- ▷ when, at the time of taking out this policy, the destination country did not require vaccination against Covid 19 for entry into its territory, but does on the day of your departure:
- ▷ and you are not within the specified timeframe to be able to receive the required vaccination before your travel date,
- ▷ or you are not able to receive the vaccination due to a medical contra- indication.

► **Pregnancy complications up to the 32nd week :**

▷ Which cause total stoppage of any professional or other activity
or,

▷ If the nature of the travel itself is incompatible with pregnancy, provided that you were unaware that you were pregnant at the time you took out your insurance policy.

► **Contra-indication to vaccination, vaccination after-effects** or a medical inability to take the preventive treatment required for the destination chosen for your stay.

► **You are unable to receive essential dialysis treatment at the location of the insured stay during the period of the holiday,** provided you can demonstrate that you asked the appropriate local centre before booking your stay.

It is your responsibility to establish the reality of the situation giving rise to the right to our services, and we reserve the right to refuse your request, on the advice of our doctors, if the information provided does not prove the materiality of the facts.

► **Redundancy;** if you, your spouse or your de facto spouse are made redundant, provided that the redundancy procedure had not been initiated at the time the policy was taken out, or that you were not aware of the procedure at the time the policy was taken out

► **Summons before a court,** in the following cases only:

▷ Jury duty or criminal court witness,
▷ Nominated subject expert,

Provided that you are summonsed on a date coinciding with the duration of your stay.

► **Appointment for the adoption of a child,** provided that you are summoned on a date coinciding with the period of stay and that the appointment was not known at the time of signing the Contract.

► **Compulsory and non-deferrable appointment of yourself or your legal spouse for medically assisted reproduction** during your insured stay, provided that the appointment was not known at the time the stay was booked.

► **Summons with a view to adopting a child** provided that you are summonsed on a date coinciding with the duration of your stay and provided that you did not know about the summons when the Policy was taken out.

► Convocation to re-sit an exam (higher- education only) following a failure that was not known about when the reservation was made or the policy was taken out, provided that the exam in question is scheduled during the insured stay.

► Notice of an organ transplant sent to you or your legal or de facto spouse or one of your first- degree ascendants or descendants.

► Theft of or serious damage to your caravan or camping car, which is essential for the stay booked, and which was not known about at the time the insurance policy was taken out and which makes your initially-planned stay impossible.

► Serious fire, explosion or water damage, or serious damage caused by the forces of nature at your business or private premises, where your presence is required without fail to take the necessary protective measures

► Theft at your professional or private premises, that requires your presence without fail on the day of departure, provided that the theft occurred within 48 hours of the start of the stay.

► Serious damage to your vehicle that occurred within 96 working hours before the first day of the stay, and where the vehicle has been immobilised and cannot therefore be used to transport you to the location of your stay.

► An impediment to you reaching the location of your stay by road, rail, air or sea on the day your stay starts, due to:

- ▷ Roadblocks or barricades ordered by the State or a local authority,
- ▷ Flooding or a natural event that obstructs traffic and is notified by the competent authority,
- ▷ Traffic accident during the journey to get the location of your planned stay, where the damage immobilises the vehicle, as stated in the report by the adjuster.

► **Getting a job** as an employee with a contract **of six months or more** that starts before or during the planned dates of your stay, if you were registered with a job search agency the day you booked your stay (proof of registration will be requested) and provided this is not a contract extension or renewal nor an assignment given you by a temporary employment agency.

► Separation of a married couple, civil partners or cohabiting partners, provided that the separation occurred after the holiday was booked and upon presentation of an official document (divorce proceedings, termination of civil partnership, any document certifying the end of cohabitation, bills in both names, joint bank accounts, etc.).

► Theft of your identity card, driving licence or passport within the five working days prior to your departure, which prevents you from satisfying the mandatory checks by the competent authorities for you to reach the location of your stay.

Excess of 25% of the claim amount with a minimum of 15 euros

► Refusal, cancellation or modification to your paid holiday dates or those of your de facto or legal spouse, imposed by your employer for legitimate reason or exceptional circumstances. The document issued by the employer will be requested. This cover is not available to heads of companies, self-employed professionals, freelance workers, craftspeople or people employed part-time in the entertainment industry. Additionally, this cover does not apply in the event of a change of employment.

Excess of 25% of the claim amount with a minimum of 15 euros

► Professional impediment for company directors, self-employed, artisans and entertainers due to exceptional circumstances constituting an immediate, real and serious obstacle to your departure. It is up to the professional to justify:

- ▷ the exceptional nature of the impediment by establishing that the circumstance causing it to be prevented is sudden, unforeseeable and beyond its control, and
- ▷ of a real and serious nature by establishing that the continuity of his/her professional activity is in jeopardy, even though he/she had taken the necessary steps before his/her departure.

Deductible of 25% of the amount of the claim with a minimum of 15 euros.

► Change of job requiring you to move house, imposed by your line or senior management and which you have not requested, provided the change was unknown when the policy was taken out. This cover is provided to salaried employees, excluding self-employed professionals, company directors and legal representatives, freelance workers, craftspeople and people employed part-time in the entertainment industry.

Excess of 25% of the claim amount with a minimum of 15 euros

- ▶ Visa refused by the authorities of the destination country provided that no prior application was refused by those authorities for the same country. The documentary proof issued by the embassy will be required.
- ▶ Cancellation of a sporting or cultural event scheduled during your stay, for which you had registered before making your booking. The cancellation of the event must be directly linked to the cancellation of your stay. Proof of registration for the event and proof of its cancellation will be required.
- ▶ A serious accident, serious illness or death of your dog or cat usually living with you, occurring less than one month before the start of the holiday. To be covered, the accident or illness must give rise to treatment and prevent the animal from being taken out of the home. Veterinary proof will be required.
- ▶ Cancellation by one of the people travelling with you (maximum 9 people) who booked at the same time as you and are insured under the same policy, where the cancellation is due to one of causes listed above. If the insured parties wish to travel alone without the cancelling parties (who have cancelled for a reason covered by the policy), we will reimburse the pro rata share of the stay between the number of people initially planned and the actual number of people.

3. EXTENSION MODIFICATION COSTS

In the event that the dates of your stay change due to any of the reasons listed above, we will reimburse you for the costs incurred in rescheduling the dates of the stay covered under your policy as set out in the terms and conditions of sale. The amount of this indemnity shall under no circumstances exceed the amount of the cancellation fees payable on the date of the incident giving rise to the change.

Cancellation and modification indemnities cannot be combined and used together.

4. WHAT WE EXCLUDE

Cancellation cover does not include the impossibility of leaving linked to border closures or the physical organisation, accommodation conditions or safety of the destination location.

Besides the exclusions set out in the section "WHICH GENERAL EXCLUSIONS APPLY TO ALL OUR COVER?", the following are also excluded:

- ▶ Any incident, illness or accident that you have already notified us about and/or made a claim for, any recurrence, aggravation or hospitalisation between the date of purchase of the stay and the date the insurance policy was taken out,
- ▶ Any circumstance that is merely detrimental to your enjoyment,
- ▶ Pregnancy, and in all circumstances, voluntary termination of pregnancy, childbirth, in vitro fertilisation and any consequences, together with any complications arising as a consequence of pregnancy past the 32nd week,
- ▶ Forgetting to be vaccinated,
- ▶ A failure of any kind by the carrier, including financial default, that results in the carrier not being able to fulfil its contractual obligations,
- ▶ Too little or too much snow,
- ▶ A failure of any kind by the carrier, including financial default, that results in the carrier not being able to fulfil its contractual obligations,
- ▶ Any medical incident of a mental, psychological or psychiatric nature that has not given rise to hospitalisation for more than three consecutive days after this Policy was taken out,
- ▶ Pollution, the local health situation and/or natural disasters covered by the procedure referred to in Law 82.600 of 13 July 1982 and any consequences thereof, and/or meteorological or climate events
- ▶ The consequences of criminal proceedings against you,

- ▶ Any other incident that occurs between the date upon which the insurance policy was taken out and the date of departure of your trip,
- ▶ Any incident that occurs between the date upon which the stay was booked and the date upon which the insurance policy was taken out.
- ▶ The absence of any hazard,
- ▶ An intentional act or one punishable by under the law, the consequences of alcoholic states and the consumption of drugs, any narcotic substance referred to in the French Code of Public Health, medication and treatments not prescribed by a doctor,
- ▶ The mere fact that the geographical destination of the trip is not recommended by the Ministry of Foreign Affairs of the insured person(s)' country,
- ▶ Any act of negligence by you,
- ▶ Any incident for which the trip organiser may be responsible or liable under the Code of Tourism Code in force,
- ▶ Failure to present, for any reason whatsoever, any documents essential to the stay, such as a passport, driving licence, identity card, visa, travel documents and/or vaccination records except in the event of theft thereof within the 48 hours preceding departure

5. HOW MUCH DO WE CONTRIBUTE ?

We cover the amount of the cancellation fees incurred on the day of the incident that could trigger your cover, accordance with the General Terms and Conditions of Sale of the trip organiser, with a maximum and an excess as indicated in the Schedule of Cover.

The indemnity will not, under any circumstances, exceed the amount of the insured stay as set out on the insurance certificate.

The cost of the insurance policy is never refundable.

6. WHEN DO YOU HAVE TO SUBMIT YOUR CLAIM ?

1/ Medical reasons: you must make your claim **as soon as it is established, and have a competent medical authority certify that your state of health is serious enough to contraindicate your trip.**

If your cancellation is subsequent to such a contraindication to travel, our reimbursement will be limited to the cancellation fees applicable on the date of the contra-indication (calculated on the basis of the trip organiser's scale of charges).

For any other reason for cancellation: you must make your claim as soon as you become aware of the incident that could trigger cover under your policy.. If your cancellation is subsequent to such a contraindication to travel, our reimbursement will be limited to the cancellation fees applicable on the date of that contra-indication (calculated on the basis of the trip organiser's scale of charges).

2/ Furthermore, you must notify us within 5 working days following the event giving rise to the cover if the incident has not been declared to us directly by the travel agent or the organiser.

7. WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A CLAIM ?

Your must be accompanied by:

- ▶ In the event of illness or accident, a medical certificate stipulating the origin, nature, severity and expected consequences of the illness or accident,
- ▶ In the event of death, a death certificate and the civil status form,
- ▶ In other cases, any documentary proof.

You should let us have the medical details and documents needed to process for your claim file, using the envelope pre-printed with the name and address of the medical examiner that we will send you as soon as we receive the claim and the medical questionnaire to be filled in by your doctor.

If you do not have these documents or information, you should procure them from your doctor and send them to us using the above-mentioned pre-printed envelope.

You should also send us, using the envelope pre- printed with the name of the medical examiner, any information or documents requested to prove the reason for your cancellation, in particular:

- ▶ All photocopies of prescriptions for medicines, tests or examinations together with any documents proving that such prescriptions have been filled or performed, in particular the social security forms showing the medical stickers for the drugs prescribed,
- ▶ Statements from Social Security or similar bodies concerning reimbursement of treatment costs and payment of daily indemnities,
- ▶ The original of the paid invoice for the amount you were bound to pay to the organiser or that the organiser retains,
- ▶ The number of your insurance policy,
- ▶ the registration form issued by the travel agent or organiser,
- ▶ in the event of an accident, you must specify its causes and circumstances and provide us with the names and addresses of those responsible, and, where applicable, of witnesses.
- ▶ If you are denied boarding: a supporting document issued by the carrier that denied you boarding, or by the health authorities; no indemnity will be possible when this document is not provided).
- ▶ and any other necessary document.

Furthermore, it is expressly agreed that you accept in advance the principle of examination by our medical examiner. Therefore, if you oppose such examination without legitimate reason, you will lose your rights to the cover. You should notify your claim to us at:

Gritchen Affinity 27 Rue Charles Durand – CS70139 18021 Bourges Cedex France

LATE ARRIVAL

1. WHAT WE COVER

We cover you for reimbursement on a pro rata temporis basis of the unused period following late entry availability by **more than 24 hours** of the rented accommodation or hotel room as a consequence of one of the events listed in the cancellation cover. This cover cannot be combined with cancellation cover.

2. WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A CLAIM ?

You have to:

- ▶ Send the Insurer all **the documents necessary** to constitute the file and thus prove the validity and the amount of the complaint.

In all circumstances, you will be asked systematically to provide the original of the organiser's detailed invoices showing the land and transport services. If the medical details needed to process the file are not disclosed to our medical examiner, it may not be settled.

You should notify your claim to us at: **Gritchen Affinity 27 Rue Charles Durand – CS70139 18021 Bourges Cedex France**

INTERRUPTED STAY FEES

1. WHAT WE COVER

If you have to interrupt the stay covered by this policy, we undertake to reimburse the unused «open-air accommodations» (excluding file costs, insurance premium and all taxes) together with any costs for cleaning the rental, which you cannot ask the service provider to reimburse, replace or offset should you be forced to leave and return the rented pitch to the hotelier due to:

- ▶ **Serious illness or accident or death of yourself**, your legal or de facto spouse, your ascendants or descendants to the 2nd degree, fathers- and mothers-in-law, sisters, brothers, brothers- and sisters-in-law, sons- and daughters-in-law, your legal guardian or any person who usually lives under your roof, the person accompanying you during your stay and identified by name and insured under this policy.
- ▶ **Serious illness or accident or death of your professional replacement** and name when the policy was taken out, the person responsible during your stay for looking after your underage children or any disabled person of whom you are the legal guardian and who lives under the same roof as you, whether you are the legal guardian.
- ▶ **Serious damage from fire, explosion or water or caused by the forces of nature** at your business or private premises, where your presence is required without fail to take the necessary precautionary measures.
- ▶ **Theft** in your business or private premises provided that it is significant enough to require your presence.

2. WHAT WE EXCLUDE

In addition to the exclusions appearing in the section «Which general exclusions apply to all of our covers?», we do not cover interruptions following:

- ▶ cosmetic treatment, health cure, voluntary termination of pregnancy, in vitro fertilisation and its consequences;
- ▶ depressive, mental or psychological illness without hospitalisation of less than three days;
- ▶ epidemics or pandemics.

3. WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A CLAIM ?

You have to:

- ▶ Send the Insurer all the documents necessary to constitute the file and thus prove the validity and the amount of the complaint.

In all circumstances, you will be asked systematically to provide the original of the travel operator's detailed invoices showing the land and transport services. If the medical details needed to process the file are not disclosed to our medical examiner, it may not be settled. You should notify your claim to us at: **Gritchen Affinity 27 Rue Charles Durand – CS70139 18021 Bourges Cedex France**

REPLACEMENT VEHICLE

«Replacement vehicle» cover applies if difficulties arise following the immobilisation of your vehicle following a breakdown, damage to the vehicle or theft during the covered stay.

If the vehicle is immobilised for more than 24 hours or more than 8 hours is required to repair it or the stolen vehicle has not been found within 48 hours, we will provide and pay for a replacement vehicle of a similar type to the immobilised vehicle for a maximum three consecutive days and solely while the vehicle is immobilised.

Conditions for provision of a replacement vehicle:

- the category of replacement vehicle is equivalent to that of the immobilised vehicle
- the replacement vehicle must be returned to the agency from which it was collected
- you must comply with the conditions required by the vehicle rental companies.

WHAT WE EXCLUDE

Apart from the exclusions appearing in the section "Which general exclusions apply to all our covers?", we cannot intervene or compensate if the immobilisation is due to:

- ▶ running out of fuel or using the wrong fuel;
- ▶ puncture;
- ▶ losing, mislaying, theft or breakage of keys other than breakage of the key in the vehicle's steering anti-theft system;
- ▶ repeated breakdowns of the same type caused by failure to repair the vehicle after our agents have initially intervened during the month preceding the event;
- ▶ air conditioning problems and breakdowns;
- ▶ unless stated otherwise in the policy, damage to bodywork that does not result in immobilisation of the vehicle;
- ▶ consequences immobilising the vehicle for servicing;
- ▶ Failures of alarm systems not fitted as standard.

Our cover excludes reimbursements of:

- ▶ fuel costs;
- ▶ personal items and effects left in and/or on the vehicle;
- ▶ customs and surveillance costs other than those previously agreed on by the assistance service;
- ▶ goods and animals being carried
- ▶ vehicle repair and towing costs, spare parts;
- ▶ all costs other than coverage of a replacement vehicle within the limits provided for in the Schedule of Cover.

Immobilisation of the following vehicles is excluded from replacement vehicle cover:

- ▶ motorcycles under 125 cc;
- ▶ mopeds, scooters;
- ▶ luggage trailers of a gross vehicle weight of more than 750 kg;
- ▶ non-standard trailers and all trailers other than those intended for carrying luggage, as well as boat trailers and vehicle-carrying trailers;
- ▶ registered motorised quadricycles driven without a licence;
- ▶ vehicles intended to carry people for money such as driving-school cars, ambulances, taxis, hearses and hired vehicles;
- ▶ vehicles designed to carry goods and animals.

FORGOTTEN PERSONAL ITEM LEFT BEHIND IN THE RENTAL ACCOMMODATION

1. WHAT WE COVER

We reimburse you for the cost of shipping the forgotten item from the rental location to your home within the ceiling shown in the Schedule of Cover, upon presentation of an original postage receipt.

The cover applies to a single forgotten item per rental, with the stipulation that the said forgotten item should comply with the following weight and dimensions:

- ▶ **Maximum weight:** Less than 10 kilograms
- ▶ **Maximum dimensions:** the sum of the length, width and height of the parcel must not exceed 150 centimetres.

Under no circumstances can the Insurer be held liable for:

- ▶ **delays attributable to the transport providers selected to deliver the forgotten item. the breakage, loss, damage or theft of the forgotten Item during transportation;**
- ▶ **consequences resulting from the nature of the forgotten item; a refusal by national or international customs to authorise the shipment of the forgotten item.**

2. WHAT WE EXCLUDE

Apart from the general exclusions shown in the paragraph "WHICH GENERAL EXCLUSIONS APPLY TO THE POLICY?" the following are also excluded :

- ▶ Any item governed by national, European and international regulations concerning hazardous products, including in particular those defined in the rules of the International Civil Aviation Organisation (ICAO);
- ▶ All items containing explosives, munitions, gas, solid and liquid flammable materials, oxidising, toxic and/or infectious substances, corrosive or radioactive substances, batteries and lithium batteries;
- ▶ All items which, due to their nature, their packing or their packaging may be a hazard to staff, third parties, the environment or the safety of transport vehicles, or which may damage other items being transported, machinery, vehicles or goods belonging to third parties;
- ▶ Counterfeit items and/or those contravening laws and regulations in force;
- ▶ Narcotics or any other illegal substance;
- ▶ Firearms;
- ▶ Items requiring transportation under controlled temperature conditions;
- ▶ Publications or audiovisual media banned by any applicable law or regulation;
- ▶ Animals, whether alive or dead;
- ▶ Any content, which, if shipped by post, is likely to offend human dignity, integrity or respect for the human body, in particular ashes and funeral relics;
- ▶ Banknotes, negotiable instruments, payment cards or metal coins with legal tender and redeemability status intended for circulation in France and precious metals;
- ▶ Precious stones, fine pearls, identity papers or any other item of value;
- ▶ Items whose transportation constitutes a commercial operation and those intended for sale;
- ▶ Motorised equipment, automotive accessories, gardening equipment, items containing liquids, furniture;
- ▶ Household or IT equipment and accessories, hi-fi equipment, musical instruments.

3. HOW MUCH COMPENSATION DO WE PAY ?

We will compensate you for the cost of shipping the forgotten Item, up to the maximum amount shown in the Schedule of Cover.

4. WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A CLAIM ?

Once you have contacted your host and the forgotten item has been found and sent, you should send us your notification within 10 working days after dispatch, except in unforeseen or force majeure cases. It must be accompanied by:

- ▶ **your policy number**
- ▶ **copy of the rental agreement,**
- ▶ **original invoice for the despatch costs issued by the transport provider chosen to deliver the forgotten item.**

VETERINARY CARE COSTS AND ASSISTANCE FOR DOGS & CATS

1. VETERINARY CARE COSTS

We will refund you up to **€ 250 per event**, up to a maximum of 2 consultations per stay We also provide you with a list of local veterinaries clinics.

2. ASSISTANCE IN CASES OF PETS THAT HAVE GONE MISSING OR ESCAPED

Your pet has gone missing from your home or has disappeared (lost, stolen).

Call our service (phone number indicated above) and we will provide you with:

- Instructions and the steps you should take to quickly find your pet covered by this policy;
- A list of veterinarians (individual or working at clinics).

On your behalf, we will notify the authorities near your home that can help you find your pet (police, SPA shelters, town hall etc.) and take care of any recovery costs.

IF the disappearance occurs abroad and your pet has been missing for longer than 48 hours, we will reimburse you **for a rabies test**.

In all cases, the maximum amount paid by Mutuaide is € 250 for all care and assistance benefits.

SECURITY DEPOSIT PROTECTION

1. WHAT DO WE COVER ?

The purpose of this insurance is to cover the Policyholder reimbursement of all or part of the security deposit stipulated in the rental contract and actually retained by the lessor in the event of accidental damage affecting the Rented Property (including the furniture and fixtures located inside the Rented Property) during the stay, and after the stay: in the event of the deposit being withheld as a result of accidental damage or in the event of personal items being left behind during the stay.

2. HOW MUCH DO WE CONTRIBUTE ?

The amount covered under the policy is equal to the amount of the actual damage, up to the amount of the security deposit stipulated in the rental contract and with a maximum shown in the Table of coverage Amounts,

It is agreed that, in any event, this amount may never exceed €1,000 per rental, after deduction of **a Deductible of €50.**

3. WHAT WE EXCLUDE

In addition to the general exclusions set out in the paragraph entitled «WHAT ARE THE GENERAL EXCLUSIONS APPLICABLE TO THIS POLICY?», are excluded:

- ▶ any theft, attempted theft and acts of vandalism or wilful damage committed by the person booking the property, or by people usually living with them,
- ▶ deliberate damage caused by neighbours or third parties,
- ▶ theft and deliberate damage to furniture in the communal areas or outside the rented Property,
- ▶ theft or loss of keys to the premises,
- ▶ damage resulting from usage or use that does not comply with the Rental Contract,
- ▶ Damage, theft and deterioration of valuables, cash and funds (jewellery, paintings, drawings, engravings, manuscripts, statues and other works of art),
- ▶ Damage caused by damp, condensation, steam, smoke, fire, water damage, etc.
- ▶ Breakdowns of equipment made available to the Tenant,
- ▶ Damage to lamps, fuses, electronic tubes, cathode ray tubes, semi-conductor crystals, heating resistors and heating blankets,
- ▶ The cost of repairing, unblocking or replacing pipes, taps and appliances in water and heating systems,
- ▶ Damage, theft and deterioration caused to trees and plantations,
- ▶ Damage, theft and deterioration caused to computer equipment, accessories, peripherals and the software required to operate them, audiovisual and multimedia equipment,
- ▶ Expenses incurred to establish the reality of your loss or to report it (expert reports, photos, bailiff's reports).
- ▶ Cigarette burns ...

4. WHAT ARE YOUR OBLIGATIONS IN THE EVENT OF A CLAIM ?

Once you have contacted your accommodation provider and drawn up an inventory of fixtures or a joint report describing the damage, you must send us your declaration within 10 working days of the end of your stay, except in the event of unforeseen circumstances or force majeure. Your declaration must be accompanied by:

- ▶ **your policy number**
- ▶ **a copy of the rental contract,**
- ▶ **the inventory of fixtures or the joint report describing the damage,**
- ▶ **proof that the security deposit has been withheld or not returned,**
- ▶ **the invoice for repairing the damage.**

ASSISTANCE

TELECONSULTING BEFORE AND DURING YOUR STAY

You can contact us 24 hours a day, 7 days a week, before and during your stay, for any information you may need to organise your stay and The information concerns the following areas :

Health information: Health, Hygiene, Vaccinations, Precautions to take, Main hospitals, Advice for women, Time differences, Pets when travelling.

We are also available for any information you may need if you are travelling during an epidemic or pandemic. If necessary, we can put you in touch with one of our doctors. Information is given by telephone and is not confirmed in writing or sent by post.

Information services are provided between 8 a.m. and 7 p.m. and within the time normally required to satisfy the request. However, whatever the time of the call, we welcome and record your requests and contact details so that we can call you back to provide the answers you need.

REPATRIATION OR MEDICAL TRANSPORT

You are injured or suffer from an illness, including in the context of an epidemic or a pandemic, during covered travel. We organise and pay for your repatriation to your home or to a hospital close to your home.

In determining the date of your repatriation, the choice of transport or place of hospitalisation, only medical requirements are taken into account. Any decision to repatriate is taken by our medical advisor, after consulting the temporary primary care physician and potentially your family doctor.

When you are repatriated, and if prescribed by our medical advisor, we will organise and pay for the transport of a companion to accompany you. Any refusal of the solution proposed by our medical team will result in the cancellation of personal assistance coverage.

MEDICAL EXPENSES (OUTSIDE COUNTRY OF RESIDENCE)

When medical expenses (including in the event of illness linked to an epidemic or pandemic) have been incurred with our prior agreement, we will reimburse you for the part of these expenses that has not been covered by any insurer to which you are affiliated. We will only intervene once reimbursements have been made by the aforementioned insurance organisations, after deduction of an excess, the amount of which is indicated in the Table of coverage, and subject to the provision of original proof of reimbursement from your insurer.

This reimbursement covers the costs defined below, provided that they relate to care received by you outside your country of residence as a result of an illness or accident occurring outside your country of residence.

In that case, we will reimburse the amount of the costs incurred up to the maximum amount indicated in the Table of Cover.

Should the insurance organisation to which you contribute not cover the medical costs incurred, we will reimburse the costs incurred within the limit of the amount indicated in the Table of Cover, provided that you provide us with the original invoices for your medical costs and the certificate of non-reimbursement issued by the insurance organisation.

This benefit ceases on the day we are able to repatriate you.

Type of expenses eligible for reimbursement (subject to prior agreement) :

- ▶ Medical fees,
- ▶ The cost of medicines prescribed by a doctor or surgeon,
- ▶ Ambulance costs prescribed by a doctor for transport to the nearest hospital, but only if insurance bodies refuse to pay,
- ▶ Hospitalisation costs provided that you are deemed untransportable by decision of the Assistance doctors, taken after gathering information from the local doctor (hospitalisation costs incurred from the day on which we are able to repatriate you are not covered),
- ▶ Emergency dental expenses (up to the amount indicated in the Table of Coverage, with no deductible).
- ▶ the cost of a PCR test, if positive.

EXTENSION OF THE BENEFIT : ADVANCE PAYMENT OF HOSPITALISATION COSTS (OUTSIDE THE COUNTRY OF RESIDENCE)

We may, within the limit of the payment amounts provided for above, advance hospitalisation costs that you have to incur outside your country of residence, under the following cumulative conditions:

- ▶ MUTUAIDE ASSISTANCE doctors must judge, after gathering information from the local doctor, that it is impossible to immediately repatriate you to your country of residence.
- ▶ the care and treatment to which the advance applies must be prescribed in agreement with the MUTUAIDE ASSISTANCE doctors.
- ▶ you or any person authorised by you must formally commit, by signing a specific document provided by MUTUAIDE ASSISTANCE at the time of implementation of this service, to:
 - ▷ initiate payment procedures with the insurance organisations within 15 days from the date upon which MUTUAIDE ASSISTANCE sends you the required information,
 - ▷ reimburse MUTUAIDE ASSISTANCE for the relevant sums received from the insurance organisations within the week following receipt of those amounts.

Only expenses not covered by the insurance organisations will be paid by us, to the maximum amount specified under the “medical expenses” benefit. You will need to provide us with the certificate of non-reimbursement from these insurance bodies within one week of receiving it. In order to preserve our rights at a later date, we reserve the right to ask you or your beneficiaries for a letter of undertaking committing you to taking the necessary steps with the social security bodies and reimbursing us the sums received.

If you do not take the necessary steps to have the costs covered by the insurers within the time limit, or if you do not present to MUTUAIDE ASSISTANCE within the time limit the certificate from these insurers stating that the costs have not been covered, you may under no circumstances claim the «medical expenses» benefit and must reimburse all the hospital costs advanced by MUTUAIDE ASSISTANCE, which will, if necessary, initiate any useful recovery procedure, the cost of which will be borne by you.

REPLACEMENT DRIVER

You are ill or injured during a covered trip in one of the countries listed below and you are no longer able to drive your vehicle : if none of the passengers is able to replace you, we will provide a driver to take the vehicle back to your place of residence by the most direct route.

We cover the driver's travel costs and wages. The driver is required to comply with labour legislation, and in particular must - as French regulations currently stand - take a 45-minute break after 4 hours 30 minutes of driving, the total daily driving time not to exceed 9 hours. If your vehicle is more than 8 years old and/or has done more than 150,000 km, or if its condition and/or load does not comply with the standards laid down by the French Highway Code, you should let us know.

We reserve the right not to send a driver. In this case, as an alternative to providing a driver, we will provide and pay for a 1st class train ticket or an economy class plane ticket to collect the vehicle.

This service only applies in the following countries : *France (including Monaco, Andorra, except DOM-ROM, COM and sui generis authorities), Spain, Portugal, Greece, Italy, Switzerland, Liechtenstein, Austria, Germany, Belgium, Netherlands, Luxembourg, United Kingdom, Ireland, Denmark, Norway, Sweden, Finland and Iceland).*

The cost of fuel, tolls, hotels and meals for any passengers remains your responsibility.

EARLY return

If you have to interrupt your stay prematurely in one of the cases listed below, we will cover your transport costs (ticket or fuel costs) and those of the insured members of your family or two persons insured under this policy accompanying you.

We intervene in the event of:

- ▶ serious illness, serious bodily injury resulting in hospitalisation or death of a member of your family, your professional replacement, the person responsible for looking after your minor children or a disabled person living under your roof, the legal guardian or a person usually living under your roof ;
- ▶ serious material damage requiring your presence and affecting your home or business premises as a result of burglary, fire or water damage.

ASSISTANCE AT THE POLICYHOLDER'S HOME

Following a break-in, burglary, water damage or fire at your main residence during your insured stay, we will seek out and pay the costs of the service provider's intervention (travel, labour, conservation measures and any parts) up to the amounts indicated in the Table of coverage amounts, for urgent repairs, i.e. when measures are necessary to safeguard the dwelling, in terms of :

- ▶ Plumbing
- ▶ Electricity
- ▶ Locksmith
- ▶ Glazing

Any costs in excess of this amount shall be borne by the Owner.

SECURITY COSTS

You are away from your main home, which has become vulnerable following a break-in, burglary, water damage or fire during your insured stay. We will cover the cost of security of the dwelling, up to the limit indicated in the Table of Coverage, as soon as the event occurs.

Any costs in excess of this amount shall be borne by the Owner.

SPECIFIC EXCLUSIONS

Apart from the exclusions common to all covers, the following are also excluded.

- ▶ Travel taken for the purpose of diagnosis and/or treatment,
- ▶ Medical and hospitalisation expenses in the country of residence,
- ▶ Drunkenness, suicide or attempted suicide and their consequences,
- ▶ Any voluntary mutilation of the insured,
- ▶ Ailments or benign injuries which can be treated on site and/or which do not prevent the Beneficiary/Insured from continuing his/her trip,
- ▶ The states of pregnancy, unless there are unforeseeable complications, and in all cases, the states of pregnancy beyond the 36th week, voluntary termination, the aftermath of childbirth,
- ▶ Convalescence and ailments during treatment, not yet consolidated and involving a risk of sudden aggravation,
- ▶ Illnesses diagnosed previously that have resulted in hospitalisation in the 6 months preceding the date of departure on the trip,
- ▶ Events related to medical treatment or surgery that are not unforeseen, fortuitous or accidental,
- ▶ Prosthesis costs: optical, dental, acoustic, functional, etc.
- ▶ The consequences of infectious risk situations in an epidemic context that are subject to quarantine or preventive measures or specific surveillance by the international health authorities and/or local health authorities of the country where you are staying and/or national authorities of your country of origin, unless otherwise specified in the cover.
- ▶ The costs of spa treatment, cosmetic treatment, vaccination and resultant costs,
- ▶ Stays in a rest home and the resultant costs,
- ▶ Rehabilitation, physiotherapy, chiropractic and resultant costs,
- ▶ Scheduled hospitalisations.

NEED ASSISTANCE?

CONTACT US, 7 DAYS/WEEK AND 24 HOURS/DAY



By phone from France :

(+33)1 45 16 85 42

(Call not surcharged, cost according to operator, call may be recorded)



By e-mail

voyage@mutuaide.fr

To allow us to intervene under the best conditions, remember to prepare the following information that will be requested when you call:

- ▶ **Your policy number,**
- ▶ **Your last and first names,**
- ▶ **Your home address,**
- ▶ **The country, city or town where you are at the time of the call,**
- ▶ **Specify the exact address (no., street, hotel possibly, etc.),**
- ▶ **The phone number where we can reach you,**
- ▶ **The nature of your problem.**

When you call initially, you will be given an assistance file number. State it systematically during any subsequent contacts with our Assistance Service.

GENERAL PROVISIONS

Like any insurance policy, this one comprises mutual rights and obligations. It is governed by the French Insurance Code. These rights and obligations are set forth in the following pages. This is a collective damage insurance policy taken out by Gritchen Affinity with MUTUAIDE ASSISTANCE with optional membership.

Appendix to Article A. 112-1

Advice on exercising your right to a waiver as provided for under Article L. 112-10 of the French Insurance Code.

You have the right to cancel this contract within thirty calendar days of signing it, without incurring any costs or penalties. However, if you are offered one or more insurance premiums, such that you do not have to pay a premium for one or more months at the start of the contract, this period only begins from the date of payment of all or part of the first premium.

The exercise of the right of withdrawal is subject to the following four conditions:

- 1° You have taken out this contract for non-professional purposes;**
- 2° This contract is in addition to the purchase of a good or service sold by a supplier;**
- 3° The contract you wish to withdraw from has not been fully performed;**
- 4° You have not made any claims covered by this contract.**

In this situation, you may exercise your right to cancel this contract by letter or any other durable medium addressed to the insurer of the contract.

The insurer is required to refund the premium paid within thirty days of your cancellation.

Furthermore, to avoid multiple insurance coverage, you are advised to check that you are not already covered for any of the risks covered by the contract you have taken out.

Additional information :

The cancellation letter (suggested template below) to exercise this right must be sent by letter or any other lasting medium to Gritchen Affinity - 27 rue Charles Durand - CS70139 - F-18021 Bourges: «I, the undersigned, Mr/Mrs/Ms.....residing at..... hereby cancel my policy no..... taken out with MUTUAIDE ASSISTANCE in accordance with Article L 112-10 of the French Insurance Code. I hereby certify that on the date of sending this letter, I am unaware of any claim bring a cover under the policy into play.».

Consequences of cancellation:

Exercising your right to cancel within the period stated in the above box will result in the policy being cancelled as of the date of receipt of the letter or any other durable medium. Once you become aware of a claim covered by the policy, you can no longer exercise this right to cancel. In the event of cancellation, you are only liable to pay the part of the premium or contribution for the period during which the risk was covered, with this period being calculated up to the cancellation date. The full premium or contribution will, however, be payable to the insurance company if you exercise your cancellation right when a claim of which you were unaware occurs, thereby bringing the policy cover into play during the cancellation period.

PROVISIONS COMMON TO ALL COVERS

DEFINITIONS AND SCOPE OF APPLICATION

We, the Insurer

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – F-93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. with a capital of €12,558,240 fully paid – Company governed by the French Insurance Code RCS 383 974 086 Bobigny – VAT FR 31 3 974 086 000 19.

Attack

Any act of violence consisting of a criminal or illegal attack on persons and/or property in the country where you are staying, the purpose of which is to seriously disrupt public order by intimidation and terror and which is the subject of media coverage.

This “attack” will have to be recognised by the French Ministry of Foreign Affairs or the Ministry of the Interior. If several attacks take place on the same day, in the same country, and if the authorities consider it as one and the same coordinated action, this event will be considered as one and the same event.

Basic necessities

Clothing and toiletry effects allowing you to deal temporarily with the unavailability of your personal effects.

Claim

Random event of a nature to trigger the cover of this policy.

COM

COM refers to the Overseas Collectivities, namely French Polynesia, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis and Futuna, Saint Martin and Saint-Barthelemy.

Definition of personal assistance

Personal assistance includes all the services implemented in the event of illness, injury or death of the persons covered, during covered travel.

Domicile

For Assistance and Insurance covers, domicile is considered as the main and usual place of residence in France, in the French overseas departments and territories or sui generis communities or in Europe. In the event of a dispute, the tax domicile constitutes the domicile.

DOM-ROM, COM and sui generis communities

Guadeloupe, Martinique, French Guyana, Reunion, French Polynesia, Saint Pierre and Miquelon, Wallis and Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint-Barthelemy, New Caledonia.

DROM

DROM refers to the Overseas Departments and Regions, namely Guadeloupe, Martinique, Guyana, Reunion and Mayotte.

Duration of covers

- The "Cancellation" cover takes effect on the day on which the insurance policy is taken out and expires on the day of your departure on the trip.
- The duration of validity of all other covers corresponds to the dates of stay indicated on the invoice issued by the trip organiser with a maximum duration of 90 consecutive days.

Epidemic

An abnormally high occurrence of a disease in a given period of time and in a given region.

Europe

Europe refers to the following countries: Germany, Andorra, Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Croatia, Denmark, Spain, Estonia, Finland, Metropolitan France, Gibraltar, Hungary, Greece, Ireland, Italy and Islands, Liechtenstein, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Principality of Monaco, Norway, Netherlands, Poland, Portugal, Romania, United Kingdom, Slovakia, Slovenia, Czech Republic, San Marino, Sweden and Switzerland.

European Economic Area (EEA)

Germany, Austria, Belgium, Bulgaria, Cyprus, Croatia, Denmark, Spain, Estonia, Finland, France, Greece, Hungary, Ireland, Iceland, Italy, Latvia, Liechtenstein, Lithuania, Luxembourg, Malta, Norway, Netherlands, Poland, Portugal, Czech Republic, Romania, United Kingdom, Slovakia, Slovenia, Sweden.

Events covered for assistance

Illness, injury or death during covered travel.

Events covered for insurance

- ▶ Cancellation
- ▶ Modification charge
- ▶ Late arrival
- ▶ Interruption of stay
- ▶ Forgotten item
- ▶ Replacement vehicle
- ▶ Veterinary care costs
- ▶ Security deposit protection

Execution of services

The assistance services covered by this agreement can only be triggered with prior approval from MUTUAIDE ASSISTANCE. As a result, no expenditure made under the authority of the Beneficiaries may be reimbursed by MUTUAIDE ASSISTANCE.

Excess

Portion of the claim left to be paid by the Insured provided for in the policy in the event of indemnity following a claim. The excess can be expressed as an amount, percentage, in days, hours, or kilometers.

Family members

Your de facto or legal spouse or any person bound to you by a PACS, your ascendants or descendants or those of your spouse, your father- and mother-in law, brothers, sisters, including the children of the spouse or live-in partner of one of your direct ascendants, brothers- and sisters-in-law, sons- and daughters-in-law, or those of your spouse. They must be domiciled in the same country as you unless otherwise stipulated in the policy.

Foreign

Any country outside your home country.

Illness

Sudden unforeseeable decline in health noted by a competent medical authority.

Injury

Sudden decline in health resulting from the sudden action of an unintentional external cause on the part of the victim noted by a competent medical authority.

Invalidity

Any fraud, falsification, false statement or false testimony that could give rise to the covers provided for in the agreement, make our commitments null and void and forfeit the rights specified in said agreement.

Insured beneficiaries

Natural person or groups duly insured under this policy and hereinafter referred to as “you”. For Assistance and Insurance covers, these people must reside in France, in the French overseas departments and territories or sui generis communities or in Europe.

Insured stay

Stay for which you are insured and have paid the corresponding premium, with a maximum duration of 90 consecutive days.

Long-haul

“Long-haul” refers to travel to countries not listed in the “Medium-haul” definition.

Maximum per event

In the event that the cover is exercised in favour of several insured victims of the same event and insured under the same specific conditions, the insurer’s cover is, in any event, limited to the maximum amount provided for under this cover, regardless of the number of victims. As a result, indemnity is reduced and adjusted in proportion to the number of victims.

Medium-haul

“Medium-haul” refers to travel to Europe and the Maghreb countries.

Natural disaster

Abnormal intensity of a natural agent not resulting from human intervention. Phenomenon, such as an earthquake, volcanic eruption, tidal wave, flood or natural cataclysm, that has caused the abnormal intensity of a natural agent and is recognised as such by the public authorities.

Pandemic

An epidemic that spreads over a wide area, crossing borders and defined as a pandemic by the World Health Organisation (WHO) and/or by the competent local authorities of the country where the claim occurred.

Precious items

Pearls, jewelry, watches, worn furs, as well as any sound and/or image reproduction device and their accessories, hunting rifles, fishing equipment, laptop computers.

Quarantine

Isolation of the person, in the event of suspected illness or proven illness, decided by a competent local authority, in order to avoid a risk of spreading said illness in the context of an epidemic or pandemic.

Security deposit

Financial guarantee retained by the Campsite in the event of damage to the rented property or loss of equipment. The amount is defined in the rental contract.

Serious bodily injury

Sudden and unforeseeable decline in health, due to an external cause and unintentional on the part of the victim, noted by a competent medical authority leading to the issuance of a prescription for medication to the patient and involving the cessation of all professional or other activity.

Serious illness

Sudden and unforeseeable decline in health noted by a competent medical authority leading to the issuance of treatment prescription to the patient and involving the cessation of all professional or other activity.

Territoriality

Worldwide.

We organise

We take the necessary steps to give you access to the service.

We pay for

We pay for the service.

WHAT IS THE GEOGRAPHICAL SCOPE OF THE POLICY?

The covers and/or services taken out under this policy apply worldwide.

WHAT IS THE TERM OF THE POLICY?

The term of validity corresponds to the duration of the services sold by the trip organiser. Under no circumstances can the cover last more than three months from the day of departure.

The "CANCELLATION" cover takes effect when this policy is taken out and it expires on the day of departure on the trip (outward journey).

The other covers take effect on the scheduled day of departure and expire on the scheduled day of return.

FIGHTING FRAUD

An insurance policy cannot produce a profit for the insured; it only guarantees compensation for actual losses.

If you commit fraud, falsify or misrepresent the nature, causes, circumstances or consequences of a Claim, or if you knowingly use inaccurate documents or fraudulent means, you will forfeit any right to cover for the Claim in question.

WHICH GENERAL EXCLUSIONS APPLY TO ALL OUR COVERS ?

We cannot intervene when your requests for covers or services are the consequence of damage resulting from:

- ▶ **Services which have not been requested during the trip or which have not been organised by us, or in agreement with us, do not give the right, subsequently, to a refund or indemnity,**
- ▶ **Dining and hotel expenses, except those specified in the description of covers,**
- ▶ **Damage intentionally caused by the Insured and damage resulting from his participation in a crime, an offence or an altercation, except in the case of self-defence,**
- ▶ **The amount of convictions and their consequences,**
- ▶ **The use of narcotics or drugs not prescribed medically,**
- ▶ **The state of alcoholic intoxication,**
- ▶ **Customs duties,**
- ▶ **Participation as a competitor in a competitive sport or a rally giving the right to national or international ranking which is organised by a sports federation for which a licence is issued, as well as training for these competitions,**
- ▶ **The professional practice of any sport,**

- ▶ Participation in competitions or endurance or speed tests and their preparatory tests, aboard any land, water or air locomotion machine,
- ▶ The consequences of non-compliance with recognised safety rules related to the practice of any leisure sporting activity,
- ▶ Expenses incurred after the return trip or expiry of the cover,
- ▶ Accidents resulting from your participation, even as an amateur, in the following sports: motor sports (regardless of the motorised vehicle used), air sports, high mountain mountaineering, bobsleigh, hunting of dangerous animals, ice hockey, skeleton, combat sports, caving, snow sports with an international, national or regional classification,
- ▶ Voluntary failure to comply with the regulations of the country visited or the practice of activities not authorised by the local authorities,
- ▶ Official prohibitions, seizures or constraints by the public authorities,
- ▶ Use by the Insured of air navigation instruments,
- ▶ The use of war devices, explosives and firearms,
- ▶ Damage resulting from wilful or intentional misconduct by the Insured in accordance with Article L.113-1 of the French Insurance Code,
- ▶ Suicide and attempted suicide,
- ▶ Epidemics and pandemics unless otherwise stipulated in the policy, pollution, natural disasters,
- ▶ Civil or foreign war, riots, strikes, popular movements, acts of terrorism, hostage-taking,
- ▶ Disintegration of an atomic nucleus or any irradiation coming from a source of radioactive energy.
- ▶ Absence of hazards Under no circumstances may the liability of MUTUAIDE ASSISTANCE be engaged for breaches or setbacks in the performance of its obligations resulting from cases of force majeure, or due to events such as civil or foreign war, riots or popular movements, lockouts, strikes, terrorist attacks, acts of terrorism, piracy, storms and hurricanes, earthquakes, cyclones, volcanic eruptions or other cataclysms, the disintegration of an atomic nucleus, the explosion of radioactive nuclear devices and the effects, epidemics, the effects of pollution and natural disasters, the effects of radiation or any other fortuitous or force majeure event, as well as their consequences.

OPERATING RULES FOR ASSISTANCE SERVICES

Only the telephone call of the Insured at the time of the event permits implementation of assistance services. Upon receipt of the call, MUTUAIDE ASSISTANCE, after having verified the rights of the requester, organises and pays for the services provided for in this agreement. To benefit from a service, MUTUAIDE ASSISTANCE may ask the Insured to justify the status he invokes and to produce, at his expense, the items and documents proving this right. The Insured must allow our doctors access to any medical information concerning the person for whom we are intervening. This information will be processed in accordance with medical confidentiality.

MUTUAIDE ASSISTANCE can in no way replace the local emergency relief organisations and intervene within the limits of the agreements given by the local authorities, nor cover the costs thus incurred, with the exception of the costs of transport by ambulance or by taxi to the nearest place where appropriate care can be provided, in the event of mild illness or minor injuries that do not require repatriation or medical transport.

The interventions that MUTUAIDE ASSISTANCE is required to perform are conducted in full compliance with national and international laws and regulations. They are, therefore, reliant on obtaining the necessary authorisations from the competent authorities.

When MUTUAIDE ASSISTANCE has paid for the transport of an Insured, this person must return the ticket initially planned and unused.

MUTUAIDE ASSISTANCE decides on the nature of the air ticketing made available to the Insured according to the possibilities offered by the airlines and the duration of the journey.

CONDITIONS OF REIMBURSEMENT

MUTUAIDE ASSISTANCE
Claim Management Department
126, rue de la Piazza
F-93196 NOISY LE GRAND CEDEX

We can only refund the Insured up on presentation of original paid invoices corresponding to costs incurred with our approval.
Refund requests must be sent to:

HANDLING OF COMPLAINTS

1. In case of disagreement or dissatisfaction with the implementation of your policy, please let MUTUAIDE know by calling **+33 (0)1 45 16 85 42** or by writing to **voyage@mutuaide.fr** for the Assistance covers listed below:

- ▶ **Repatriation or medical transport**
- ▶ **Extension of stay**
- ▶ **Hotel expenses**
- ▶ **Repatriation of remains**
- ▶ **Medical expenses outside country of residence**
- ▶ **Transmission of urgent messages**

If you are not satisfied with the answer you receive, you can write to:

MUTUAIDE
CUSTOMER QUALITY DEPARTMENT
126, rue de la Piazza
F-93196 NOISY LE GRAND CEDEX

MUTUAIDE undertakes to acknowledge receipt of your letter within ten working days. It will be processed within two months at most. If the disagreement persists, you may refer the matter for Insurance Mediation by writing to :

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

2. In the event of disagreement or dissatisfaction with the implementation of your policy, please contact GRITCHEN AFFINITY by writing to :

GRITCHEN AFFINITY
Complaints Department
27 rue Charles Durand,
F- 18000 BOURGES

or by e-mail : **reclamations@gritchen.fr** for the Insurance covers listed below:

- ▶ **Cancellation**
- ▶ **Modification charge**
- ▶ **Interruption**
- ▶ **Late arrival**
- ▶ **Replacement vehicle**
- ▶ **Forgotten item**
- ▶ **Veterinary care costs**
- ▶ **Security deposit protection**

If you are not satisfied with the answer you receive, you can write to :

**MUTUAIDE
INSURANCE DEPARTMENT
TSA 20296
F-94368 BRY SUR MARNE CEDEX**

MUTUAIDE undertakes to acknowledge receipt of your letter within ten working days. It will be processed within two months at most.

If the disagreement persists, you may refer the matter for Insurance Mediation by writing to:

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

The Insurance Mediation service is not competent to render decisions on policies taken out to cover professional risks.

DATA COLLECTION

The Insured acknowledges being informed that the Insurer processes his personal data in accordance with regulations relative to the protection of personal data in effect and that, moreover:

- ▶ the answers to the questions asked are mandatory and that in the event of false statements or omissions, the consequences for him may be invalidity of the policy taken out (Article L 113-8 of the French Insurance Code) or the reduction of indemnities (Article L 113-9 of the French Insurance Code),
- ▶ The processing of personal data is necessary for acceptance and execution of his policy and covers, the management of commercial and contractual relationships and the performance of legal, regulatory or administrative provisions in effect.
- ▶ The data collected and processed are kept for the period necessary for execution of the policy or the legal obligation. This data are then archived in accordance with the durations specified by the provisions relative to time limits.
- ▶ The recipients of his personal data are, within the limits of their powers, the services of the Insurer in charge of signature, management and execution of the Insurance Policy and covers, its delegates, agents, partners, sub-contractors and reinsurers, within the framework of their duties. They can also be sent, if necessary, to professional bodies as well as to all persons involved in the policy such as lawyers, experts, court officials and ministerial officers, trustees, guardians or investigators. Information concerning him may also be transmitted to the Underwriter, as well as to all persons accredited as Authorised Third Parties (courts, arbitrators, mediators, relevant ministries, supervisory and regulatory authorities and all public bodies authorised to receive it as well as departments in charge of control such as statutory auditors, auditors and departments in charge of internal control).

► In its capacity as a financial organisation, the Insurer is subject to the legal obligations resulting mainly from the French Monetary and Financial Code with regard to money laundering and against the financing of terrorism and, as such, it monitors policies, which may culminate in the drafting of a statement of suspicion or a measure of freezing of assets. The data and documents concerning the Insured are kept for a period of five (5) years from the end of the policy or termination of the relationship.

► His personal information may also be used within the framework of processing to fight against insurance fraud, which may lead, if applicable, to registration on a list of persons presenting a risk of fraud. This registration may have the effect of extending examination of his file, or even the reduction or refusal of the benefit of a right, benefit, policy or service offered. In this context, personal data concerning him (or concerning persons or parties who are interested in the policy) may be processed by any authorised persons working within the entities of the Insurer Group in the context of the fight against fraud. These data may also be intended for the authorised personnel of organisations directly concerned by fraud (other insurance organisations or intermediaries; judicial authorities, mediators, arbitrators, court officials, ministerial officers; third- party organisations authorised by a legal provision and, if applicable, victims of acts of fraud or their representatives). In the event of a fraud alert, the data are kept for a maximum of six (6) months to qualify the alert and then deleted, unless the alert is relevant. In the event of a relevant alert, the data are kept for up to five (5) years following closure of the fraud case, or until the end of the legal proceedings and the applicable limitation periods. Data of people registered on a list of suspected fraudsters are deleted after five years from being registered on this list.

► In its capacity as insurer, it is entitled to process data relative to violations, condemnations and measures of security, either when taking out the insurance policy, or during the period of execution, or within the framework of handling litigation.

► Personal data may be used by the Insurer for his processing operations with the purpose of research and development to improve the quality or relevance of its future insurance or assistance products and service offers

► His personal data may be accessible to some of the Insurer's employees or service providers established in countries outside the European Union.

► By proving his identity, the Insured has a right of access, rectification, deletion and opposition concerning the data processed. He also has the right to ask to limit the use of his data when they are no longer necessary, or to recover, in a structured format, the data that he has provided when it was necessary for the policy or when he consented to the use of these data. He has the right to provide instructions on what becomes of his personal data after his death. These instructions, general or specific, concern the storage, removal and communication of his data after his death.

These rights can be exercised with the Insurer's Data Protection Representative: - by e-mail: at **DRPO@MUTUAIDE.fr**

or

- by post: by writing to the following address: **Data Protection Representative - MUTUAIDE ASSISTANCE - 126 rue de la Piazza - F-93196 Noisy le Grand**. Having made a request to the Data Protection Representative without receiving satisfaction, he can contact the CNIL (French Data Protection Agency).

SUBROGATION

MUTUAIDE ASSISTANCE is subrogated, for the amount of the indemnities paid and the services provided by it, in the rights and actions of the Insured, against any person responsible for the facts which justified its involvement. When the services provided in execution of the agreement are fully or partially covered by another company or institution, MUTUAIDE ASSISTANCE is subrogated in the rights and actions of the Insured against this company or this institution.

TIME LIMIT

In application of Article L 114-1 of the French Insurance Code, any action resulting from this policy is time-barred two years after the event giving rise to it. This period is extended to ten years for death covers, with the actions of beneficiaries being time-barred at the latest thirty years after this event. However, this period only runs:

- in the event of reluctance, omission, false or inaccurate statement on the risk incurred, from the day that the Insurer became aware of it;
- in the event of a claim, from the day that the concerned parties became aware of it, if they prove that they were unaware of it until then.

When the action of the Insured against the Insurer is due to the recourse of a third party, this time limit only starts from the day that this third party brought legal action against the Insured or was indemnified by it.

This time limit may be interrupted, in accordance with Article L 114-2 of the French Insurance Code, by one of the following ordinary causes of interruption:

- ▶ recognition by the debtor of the right of the party against whom the time limit was reached (Article 2240 of the French Civil Code);
- ▶ legal action, even in summary proceedings, until termination of the proceedings. The same applies when it is brought before a court that does not have jurisdiction or when the act of referral to the court is cancelled out by the effect of a procedural defect (Articles 2241 and 2242 of the French Civil Code). The interruption is void if the requester withdraws his request or allows the procedure to expire, or if his request is definitively rejected (Article 2243 of the French Civil Code);
- ▶ a precautionary measure taken in application of the Code of Civil Enforcement Procedures or an act of forced execution (Article 2244 of the French Civil Code).

It is recalled that:

- ▶ Notification made to one of the joint debtors regarding legal action or an act of forced execution, or recognition by the debtor of the right of the party against whom the time limit had expired interrupts the time limit against all the others, even against their heirs.
- ▶ However, notification made to one of the heirs of a joint debtor or the recognition of this heir does not interrupt the time limit with regard to the other joint heirs, even in the event of a mortgage, if the obligation can be split. This notification or recognition only interrupts the time limit with regard to the other co-debtors, for the part owed by this heir.
- ▶ To interrupt the time limit period for the whole debt, with regard to the other co-debtors, it is necessary to notify all the heirs of the deceased debtor or to recognise all these heirs (Article 2245 of the French Civil Code).
- ▶ Notification made to the principal debtor or his recognition interrupts the time limit against the guarantor (Article 2246 of the Civil Code).

The time limit can also be interrupted by:

- ▶ the appointment of an adjuster following a claim; • sending a registered letter with acknowledgment of receipt (sent by the Insurer to the Insured regarding the action for payment of the premium and sent by the Insured to the Insurer regarding settlement of the claim indemnity).

SETTLEMENT OF DISPUTES

Any difference arising between the Insurer and the Insured relative to determination and payment of benefits will be submitted by the first party to take action, failing amicable resolution, to the competent court at the domicile of the Insured, in accordance with the provisions of Article R 114-1 of the French Insurance Code.

FALSE STATEMENTS

When they change the subject of the risk or reduce our opinion of it:

- ▶ Any reluctance or intentionally false declaration on your part will render the policy null and void. We shall retain any premiums paid and we shall be entitled to demand payment of the premiums due, as provided for in Article L 113.8 of the French Insurance Code.
- ▶ Any omission or inaccurate statement by you for which bad faith is not established results in the termination of the policy ten days after the notification is sent to you by registered letter and/or the application of the reduction in indemnities of the French Insurance Code, as indicated in Article L.113.9.

REGULATORY AUTHORITY

The authority responsible for overseeing MUTUAIDE ASSISTANCE is the **Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**
4 place de Budapest – CS 92 459 – F-75436 Paris Cedex 9.

Campez Couvert

by gritchen



*Informationsblatt
und Beratung*

CAMPEZ COUVERT
N°7815

Ihre Ziele:

*Sie möchten sich für den Fall absichern, dass unvorhergesehene Ereignisse eintreten, die Sie zur Stornierung zwingen.
den von Ihnen geplanten Aufenthalt in einem Freilufthotel und auch bei unvorhergesehenen Ereignissen, die sich
die während Ihres Aufenthalts eintreten könnten?*

WAS MUSS ICH ÜBER DIE VERSICHERUNG CAMPEZ COUVERT WISSEN?

Diese Versicherung wird als Zusatz zu einer Buchung für einen Aufenthalt in einem Freilufthotel angeboten und soll den Bucher vor Beginn des Aufenthalts schützen: während des Aufenthalts: bei Unterbrechung, Fahrzeugpanne, Tierarztkosten, Rückführungshilfe und nach dem Aufenthalt: bei Einbehaltung der Kautions aufgrund von Unfallschäden oder wenn persönliche Gegenstände am Aufenthaltsort vergessen wurden.

WAS ÜBERNIMMT DIE VERSICHERUNG CAMPEZ COUVERT?

➔ Abgedeckte Gründe für eine Stornierung :

Der Vertrag deckt Sie in einer Vielzahl von Situationen ab, die Sie zwingen, Ihren Aufenthalt zu stornieren:



PERSO
-LEBEN



PRO-
LEBEN



GESUN



BESCHÄDIGT
ES
FAHRZEUG

➔ Die angebotenen Garantien :

STORNIERUNGSGEBÜ



Rückerstattung der von der Einrichtung gemäß ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen einbehaltenen Beträge, wenn Sie Ihren Aufenthalt vor der Abreise (auf dem Hinweg) aus einem der im Vertrag vorgesehenen Gründe stornieren müssen.



SPÄTE ANKUNFT

Zeitanteilige Erstattung des nicht genutzten Zeitraums aufgrund der verspäteten Inanspruchnahme Ihrer Buchung um mehr als 24 Stunden aufgrund eines der in der Stornierungsgarantie aufgeführten Ereignisse.



ABBRUCHKOSTEN

Erstattung nicht genutzter Landleistungen pro rata temporis einschließlich eventueller Kosten für die Reinigung des Mietobjekts bei vorzeitiger Rückreise aufgrund von Ereignissen, die im Versicherungsvertrag detailliert aufgeführt sind.

Das vorliegende Dokument ist eine unverbindliche Zusammenfassung der Versicherungsleistungen. Da der Versicherer nur durch die Bedingungen des Versicherungsvertrags verpflichtet ist, finden Sie den vollständigen Vertrag in dem diesem Merkblatt beigefügten Merkblatt.



ERSATZFAHRZEUG

Erstattung der Kosten für die Anmietung eines Ersatzfahrzeugs einer gleichwertigen Kategorie für bis zu drei aufeinander folgende Tage, wenn Ihr Fahrzeug aufgrund einer Panne, eines Sachschadens oder eines Diebstahls während Ihres Aufenthalts nicht mehr fahrbereit ist.



KOSTEN FÜR TIERÄRZTLICHE BEHANDLUNG UND HILFE FÜR HUNDE UND

Erstattung der Kosten für die Pflege Ihres Hundes oder Ihrer Katze während Ihres Aufenthalts sowie Beistand im Falle des Verschwindens oder Weglaufens des Tieres.



VERGESSEN EINES PERSÖNLICHEN GEGENSTANDES

Erstattung der Kosten für den Versand des vergessenen Gegenstandes vom Ort der Anmietung bis nach Hause gegen Vorlage der Originalrechnung.



KAUTIONSSCHUTZ

Rückerstattung der gesamten oder eines Teils der im Mietvertrag vorgesehenen und vom Vermieter tatsächlich einbehaltenen Kautions im Falle von Unfallschäden, die die gemieteten Güter (einschließlich Mobiliar und Immobilieneinrichtungen innerhalb des Mietobjekts) während des Aufenthalts betreffen.



ASSISTANCE

Beistand, Rückführung, Erstattung medizinischer Kosten infolge eines Gesundheitsproblems in Verbindung mit einer Epidemie während Ihres Aufenthalts.

*Die erschöpfende Beschreibung des Umfangs der Garantien der Versicherung "CAMPEZ COUVERT", die Garantiehöchstbeträge, die Selbstbeteiligungen und die Ausschlüsse sind **in dem Merkblatt** enthalten.
beigefügten Informationsblatt, das ausschließlich vertraglich bindend ist und das wir Sie auffordern aufmerksam zu lesen.*

➔ Unser Tipp :

Angesichts Ihres oben genannten Ziels schlagen wir Ihnen vor, das Angebot CAMPEZ COUVERT abzuschließen, das speziell für Aufenthalte in Freiluft-hotels geschaffen wurde, um Sie im Falle unvorhergesehener Ereignisse, die Ihre Reise in Frage stellen, abzusichern.



Das vorliegende Dokument ist eine unverbindliche Zusammenfassung der Versicherungsleistungen. Da der Versicherer nur durch die Bedingungen des Versicherungsvertrags verpflichtet ist, finden Sie den vollständigen Vertrag in dem diesem Merkblatt beigefügten Merkblatt.

WELCHE MELDEFRIST GILT IM FALLE EINES VERSICHERTEN EREIGNISSES?

Wenn die Versicherungsleistungen in Anspruch genommen werden, ist der Versicherte verpflichtet, : **Gritchen Affinity innerhalb von 10 Werktagen** schriftlich über jeden Schaden informieren, der eine Kostenübernahme nach sich ziehen könnte.

WIE MELDE ICH EINEN SCHADENSFALL?

WWW

Für eine moderne und schnelle Verwaltung Ihrer Anträge auf Stornierung, Unterbrechung, verspätete Ankunft, Ersatzfahrzeug oder vergessene Gegenstände

Melden Sie sich auf der :

www.declare.fr

Sie können uns Ihre Belege übermitteln und den Status Ihrer Akte verfolgen.



Für eine traditionelle Verwaltung Ihrer Schadensfälle wie Stornierung, Unterbrechung, verspätete Ankunft, Ersatzfahrzeug oder vergessene Gegenstände

Per E-Mail: sinistres@campez-couvert.com

BEDARF AN HILFE oder RAPATRIEME

**Kontaktieren Sie uns, 7 Tage die Woche und 24 Stunden am Tag
telefonisch unter +33 1 45 16 85 42**

Dazu :

Damit wir unter optimalen Bedingungen arbeiten können, denken Sie bitte daran, die folgenden Informationen zusammenzustellen, die bei Ihrem Anruf abgefragt werden:

- ➔ Die Nummer Ihres Vertrags,
- ➔ Ihren Vor- und Nachnamen,
- ➔ Die Adresse Ihres Wohnortes,
- ➔ Das Land, die Stadt oder der Ort, in dem Sie sich zum Zeitpunkt des Anrufs befinden,
- ➔ Geben Sie die genaue Adresse an (Nr., Straße, eventuell Hotel usw.),
- ➔ Die Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können,
- ➔ Die Art Ihres Problems.

Bei Ihrem ersten Anruf wird Ihnen eine Aktennummer mitgeteilt. Diese muss bei allen weiteren Kontakten mit unserem Helpdesk immer wieder aufgerufen werden.

WER SIND WIR?

Gritchen Affinity - Spezialist für Sport- und Freizeitversicherungen

SAS mit einem Stammkapital von 10.260 Euro, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Bourges unter der Nummer 529 150 542, mit Sitz in 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges. Versicherungsmaklergesellschaft unter der Aufsicht der ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 und ORIAS-Registrierungsnummer: 11061317 in der Kategorie Versicherungsmakler (www.orias.fr).

Berufshaftpflichtversicherung und finanzielle Garantie gemäß Artikel L 512-6 und L 512-7 des Versicherungsgesetzes.
Tochterunternehmen der Groupe Gritchen Assurances Holding, SAS mit einem Kapital von 2.312.218,80 Euro.

Gritchen Affinity ist ein unabhängiger Makler und übt seine Tätigkeit gemäß Artikel L521-2 II b des Versicherungsgesetzes ohne Ausschließlichkeitsbindung aus. Als Versicherungsvermittler erfolgt unsere Vergütung auf der Grundlage einer vom Versicherer gezahlten Provision und einer direkt vom Versicherungsnehmer getragenen Maklergebühr.

Das Angebot CAMPEZ COUVERT ist ein bei MUTUAIDE ASSISTANCE ausgehandeltes Angebot, das sich seit 40 Jahren dafür einsetzt, den besten Service zu bieten, um auf die Unwägbarkeiten des Alltags zu reagieren.

IHRE PERSÖNLICHEN DATEN

Gritchen Affinity verpflichtet sich als Verantwortlicher für die Verarbeitung oder wenn wir als Auftragsverarbeiter im Sinne der DSGVO tätig werden, zu :

- Ihre Daten auf rechtmäßige, faire und transparente Weise zu verarbeiten
- Nur Informationen sammeln, die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage relevant sind
- Sie für bestimmte, eindeutige und rechtmäßige Zwecke zu sammeln
- Sicherstellen, dass Ihre Daten korrekt sind, und sie gegebenenfalls aktualisieren
- Sie nur so lange aufbewahren, wie es für den verfolgten Zweck notwendig ist, von der Cnil empfohlen wird oder gesetzlich vorgeschrieben ist
- Gewährleistung einer angemessenen Sicherheit durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen".

Wir verwenden die personenbezogenen Daten, die Sie uns übermittelt haben (auch über Ihre Buchungsstelle), im Rahmen unserer Tätigkeit als Versicherungsmakler für den Abschluss, die Verwaltung und die Erfüllung des Versicherungsvertrags sowie für die kaufmännische Verwaltung unserer Kunden. Sie werden auch im Rahmen unserer Verpflichtungen zur Bekämpfung der Geldwäsche und der Terrorismusfinanzierung sowie zur Betrugsbekämpfung verwendet.

Wir informieren Sie über die Ausübung Ihrer Rechte: Sie können Zugang zu Ihren personenbezogenen Daten, deren Berichtigung, Löschung oder eine Einschränkung der Verarbeitung verlangen. Sie haben auch das Recht, sich der Verarbeitung zu widersetzen sowie das Recht auf Übertragbarkeit Ihrer Daten. Für weitere Informationen können Sie sich an unsere **Compliance-Abteilung - Gritchen - 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges** oder per E-Mail an conformite@gritchen.fr wenden. Im Falle einer Beschwerde können Sie sich wahlweise an die CNIL wenden.
Die vollständigen Informationen über die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten finden Sie [hier](#).

Wir informieren Sie auch über die Existenz der Oppositionsliste gegen Telefonwerbung "Bloctel", in die Sie sich eintragen können unter: <https://www.bloctel.gouv.fr/>

BESCHWERDE UND SCHLICHTUNG

Bei Schwierigkeiten wenden Sie sich bitte zunächst an Ihren üblichen Ansprechpartner. Falls Sie nicht zufrieden sind, können Sie eine Beschwerde einreichen, indem Sie sich schriftlich an : **GRITCHEN AFFINITY - Kundenbeschwerdeabteilung - 27 rue Charles Durand 18000 Bourges** oder per E-Mail: reclamations@gritchen.fr oder indem Sie sich auf declare.fr einloggen.

Unsere Beschwerdeabteilung verpflichtet sich, Ihre Beschwerde innerhalb der folgenden Fristen zu bearbeiten:

- Zehn Werktage ab dem Absendedatum der Beschwerde, um deren Eingang zu bestätigen, es sei denn, wir sind in der Lage, Ihnen innerhalb dieser Frist eine Antwort zu geben.
- Zwei Monate zwischen dem Datum der Absendung der Beschwerde und dem Datum unserer Antwort.

Falls wir aufgrund der Komplexität der Situation nicht in der Lage sein sollten, diese Zweimonatsfrist einzuhalten, verpflichten wir uns, Sie darüber zu informieren.

Wenn nach Ausschöpfung der bei uns eingelegten Rechtsmittel eine Meinungsverschiedenheit zwischen uns fortbesteht, können Sie sich an den Versicherungsombudsmann unter folgender Adresse wenden: **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09**

Ihre Anfrage wird gemäß der Mediationscharta geprüft, die Sie unter folgender Adresse einsehen können: <http://www.mediation-assurance.org/>

Wenn Sie den Vertrag als Verbraucher abschließen, können Sie sich auch an die Plattform der Europäischen Kommission zur Online-Streitbeilegung (OS) wenden, indem Sie folgenden Link verwenden: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Gesellschaft: Mutuaide Assistance, Genehmigung Nr. 4021137 - Anerkannte Versicherungsgesellschaft in Frankreich, unterliegt dem französischen Versicherungsgesetzbuch

Versicherungsleistungen ausschüsse. Berücksichtigt weder Ihre Bedürfnisse, noch Ihre speziellen Anfragen. Ausführliche Informationen zu diesem Angebot finden Sie im Vertrag und den vorvertraglichen Unterlagen.

Um welche Art Versicherungsschutz handelt es sich?

Der Reiseversicherungsschutz dient dazu, vom Versicherten erlittene Schäden vor und während der Reise sowie die Kosten, die zu seinen Lasten bleiben, abzusichern. Das Angebot „Campez couvert“ enthält Versicherungsschutz bei Reiserücktritt, verspätete Ankunft, Aufenthaltsabbruch, ein vergessenes Objekt, sowie die Kostenübernahme für ein Ersatzfahrzeug.



Was ist versichert?

Die verschiedenen Versicherungsschutzangebote haben unterschiedliche Rückerstattungsobergrenzen, die im Vertrag vermerkt sind.

Versicherungsschutz, der immer funktioniert:

- ✓ Reisestornierungsgebühren bis zu 5.000 € pro Person und 30.000 € pro Ereignis. Covid-Erweiterung / Ergänzung
- ✓ Umbuchungsgebühren: Rückerstattung von Kosten, die mit der Abänderung der Aufenthaltsdaten einhergehen: bis zu 2.000 € pro Person und 10.000 € pro Ereignis, abhängig von den im Vertrag vorgesehenen Bedingungen.
- ✓ Verspätete Ankunft
Erstattung nicht verbrauchter Unterkunftstage bis zu 4 000 € pro Mietobjekt oder Stellplatz mit einem Höchstbetrag von 25 000 € pro Ereignis.
- ✓ Kosten für die Aufenthaltsunterbrechung
Erstattung der bereits bezahlten Aufenthaltskosten sowie der nicht verbrauchten Leistungen des Aufenthalts, einschließlich eventueller Reinigungskosten der Unterkunft, bei vorzeitiger Rückkehr bis zu 4.000 € pro Person und bis zu einem Höchstbetrag von 25.000 € pro Ereignis.
- ✓ Ersatzfahrzeug
Kostenübernahme für ein Ersatzfahrzeug der gleichen Kategorie wie das Fahrzeug, das aufgrund einer Panne, eines Sachschadens oder eines Diebstahls während des Aufenthalts für maximal 3 aufeinanderfolgende Tage liegen bleibt.
- ✓ Im Mietobjekt vergessene persönliche Gegenstände Versandkostenersatzung für von im Mietobjekt vergessenen persönlichen Gegenständen bis zu einem Höchstbetrag von 150 € pro Versand.
- ✓ Kautionschutz Rückerstattung der gesamten oder eines Teils der im Mietvertrag vorgesehenen und vom Vermieter tatsächlich einbehaltenen Kaution im Falle von Unfallschäden an den Mietobjekten (einschließlich des Mobiliars und der Immobilienanlagen innerhalb des Mietobjekts) während des Aufenthalts.
- ✓ Unterstützung Rückführungshilfe einschließlich der Erstattung von Arztkosten aufgrund eines Problems während des Aufenthalts



Was ist nicht versichert?



Stornierung aus persönlichen Gründen



Gibt es Ausschlüsse vom Versicherungsschutz?

Wichtigste Ausschlüsse:



Die Folgen und/oder Ereignisse, die sich aus einem Streik, einem Attentat oder einem Terrorakt ergeben.
Vorsätzliches Fehlverhalten des Versicherten.
Krankheiten oder Unfälle, die zwischen der Buchung der Reise und dem Abschluss des Vertrags, erstmals festgestellt, behandelt oder in ein Krankenhaus eingewiesen wurden.
Schwangerschaftskomplikationen nach dem sechsten Monat.
Die Zahlungsunfähigkeit des Reiseveranstalters oder der Flug- oder Bahngesellschaft.

Wichtigste Einschränkungen:



Beim Versicherungsschutz „Stornierungskosten“ kann eine im Vertrag angegebene Summe zu Lasten des Versicherten gehen (Selbstbehalt).
Der Versicherungsschutz für verspätete Ankunft und Reiseabbruchkosten gelten ab einer Frist von einem Tag.



Wo bin ich versichert?

- ✓ Die abgeschlossenen Versicherungsleistungen gelten weltweit.



Welche Verpflichtungen habe ich?

**Unter Androhung der Nichtigkeit des Versicherungsvertrags oder der Nichtgewährleistung:
Bei Abschluss des Vertrags:**

- müssen Sie den im Vertrag angegebenen Beitrag (oder Teilbeitrag) zahlen.
- müssen Sie jeden Schadenfall, der einen Versicherungsschutz in Anspruch nehmen könnte, innerhalb der festgelegten Bedingungen und Fristen melden und alle für die Beurteilung des Schadensfalls nötigen Dokumente beifügen,
- teilen Sie mit, welchen Versicherungsschutz Sie eventuell für dieselben Risiken ganz oder teilweise bei anderen Versicherern abgeschlossen haben, sowie über jede Rückerstattung, die der Versicherte infolge eines Schadensfalls erhält,
- erstatten Sie im Falle eines Diebstahls bei den zuständigen Behörden Anzeige und legen das Original dieser Anzeige vor.



Wann und wie sind die Zahlungen zu leisten?

Die Beiträge sind bei Vertragsabschluss an den Versicherer oder seinen Vertreter zu zahlen.
Die Zahlungen können per Kreditkarte, Scheck, Zahlungsanweisung und Überweisung erfolgen.



Wann beginnt der Versicherungsschutz und wann endet er?

Beginn des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz "Reiserücktritt", beginnt am Tag des Vertragsabschlusses.
Jeder weitere Versicherungsschutz tritt am Tag des Reiseantritts in Kraft.

Ende des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz "Reiserücktritt" endet am Tag der Abreise zur Reise.
Jeder weitere Versicherungsschutz erlischt am letzten Tag der Reise, mit einer maximalen Dauer von 90 aufeinanderfolgenden Tagen.



Wie kann ich den Vertrag kündigen?

Da es sich um einen zeitlich begrenzten Vertrag handelt, kann dieser nicht gekündigt werden.
Der Vertrag endet spätestens am Ende der Reise.

MUTUAIDE ASSISTANCE, 8/14 avenue
des Frères Lumière F-94368 Bry-sur-
Marne Cedex.

S.A. mit einem voll eingezahlten Kapital
von 12.558.240 € Dem französischen
Versicherungsgesetzbuch (Code des
Assurances) unterworfenen Unternehmen
Handelsregisternummer 383 974 086
Créteil - USt.-ID FR 31 3 974 086 000 19.

ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN

NR.7815



Kollektiver Versicherungsvertrag mit freiwilliger Einzelmitgliedschaft, abgeschlossen durch die Vermittlung von

GRITCHEN AFFINITY, geschäftsführender Makler

Vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Stammkapital von 10.260 Euro, eingetragen im Handels- und Gesellschaftsregister von Bourges unter der Nummer 529 150 542, mit Sitz in 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - MwSt.-Nr. : FR78529150542 -

Versicherungsmaklergesellschaft ohne Ausschließlichkeitsverpflichtung (Liste der Versicherungspartner auf Anfrage erhältlich) unterliegt der Kontrolle der ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 und ist im ORIAS in der Kategorie Versicherungsmakler unter der Nr. 11061317 (www.orientas.fr) - Berufshaftpflichtversicherung und Finanzgarantie gemäß den Artikeln L 512-6 und L 512-7 des Versicherungsgesetzes - Tochtergesellschaft der Gesellschaft GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, vereinfachte Aktiengesellschaft mit einem Kapital von 2.312.218,80 Euro geführt

Bei

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza - CS 20010 - 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA mit einem Kapital von 13.401.270€ - Unternehmen gemäß des Versicherungsgesetzes - Unterliegt der Aufsicht der 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.

Die vorliegenden Allgemeinen Bedingungen haben zum Ziel, die Bedingungen für die Anwendung der Versicherungsleistungen durch MUTUAIDE ASSISTANCE auf die begünstigten Mitglieder des Kollektivvertrags festzulegen

Wenn die Versicherungsgarantien in Anspruch genommen werden, muss die versicherte Person zwingend :

► **Gritchen Affinity** innerhalb von **zehn Werktagen** (bei Diebstahl verkürzt sich die Frist auf zwei Werktage) schriftlich über jeden Schaden zu informieren, der eine Kostenübernahme nach sich zieht. Diese Fristen laufen ab dem Zeitpunkt, zu dem der Versicherte von dem Schadensereignis, das die Inanspruchnahme der Versicherungsleistung nach sich ziehen kann, Kenntnis erlangt. Nach Ablauf dieser Frist verliert die versicherte Person jeglichen Anspruch auf Entschädigung, wenn die Verspätung der Gesellschaft einen Schaden verursacht hat.

► **Gritchen Affinity** unaufgefordert die für das gleiche Risiko bei anderen Versicherern abgeschlossenen Versicherungsleistungen mitzuteilen.



Tierarztkosten, Kautionschutz oder vergessene Gegenstände

► **Melden Sie sich an unter : www.declare.fr**

Sie können uns Ihre Nachweise übermitteln und den Status Ihrer Anträge verfolgen..



Tierarztkosten, Kautionschutz oder vergessene Gegenstände

► **Per Mail : sinistres@campez-couvert.com**

oder

► **Per Post : Gritchen Affinity Schadensfall - Campez Couvert
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex**

TABELLE DER DECKUNGSSUMMEN

VERSICHERUNGSLEISTUNGEN	BETRÄGE
 STORNIERUNGSGEBÜHR	Gemäß den Bedingungen der Tabelle der Stornierungsgebühren. Maximal 5.000 € pro Person und 30.000 € pro Ereignis. Ohne Selbstbehalt aus medizinischen Gründen Selbstbehalte andere Gründe : 15 € pro Mietobjekt außer bei besonderen Angaben.
 GEBÜHREN FÜR ÄNDERUNGEN	Maximal 2.000 € pro Person und 10.000 € pro Ereignis.
 VERPÄTETE ANKUNFT	Erstattung nicht genutzter Landleistungen anteilig für die Mietdauer mit einem Höchstbetrag von 4.000 € pro Mietobjekt oder Stellplatz und einem Gesamtbetrag pro Ereignis von 25.000 €.
 KOSTEN FÜR UNTERBRECHUNG DES AUFENTHALTS	Erstattung nicht genutzter Landleistungen pro rata temporis einschließlich eventueller Kosten für die Reinigung des Mietobjekts bei vorzeitiger Rückreise Maximal 4.000 € pro Person und 25.000 € pro Ereignis.
 ERSATZFAHRZEUG Aufgrund einer Panne, eines Materialunfalls oder eines Diebstahls während des Aufenthalts.	Kostenübernahme für ein Ersatzfahrzeug der gleichen Kategorie wie das liegengebliebene Fahrzeug für maximal drei aufeinanderfolgende Tage
 VERGESSEN EINES PERSÖNLICHEN GEGENSTANDES IM MIETOBJEKT Erstattung der Kosten für den Versand eines persönlichen Gegenstandes, der im Mietobjekt vergessen wurde	150 €/Aktenzeichen Max. 1 Gegenstand/Miete
 HILFE ► Teleberaterung vor und während des Aufenthalts (A) ► Medizinische Rückführung (auch im Falle einer Epidemie oder Pandemie) (B) ► Medizinische Kosten außerhalb des Landes des Wohnsitzes nach einer COVID-Erkrankung einschließlich Epidemien oder Pandemien (C) ▷ Selbstbehalt (C1) ► Ersatzfahrer (D) ► Vorzeitige Rückkehr (E) ► Unterstützung zu Hause (F) - Vorläufige Reparaturen (F1) - Klempnerei - Elektrizität - Schlosserei - Glaserei - Bewachung der Wohnung (F2)	(A) 3 Anrufe (B) Tatsächliche Kosten (C) 30.000 € pro Person (C1) 160 € pro Person (D) Reisekosten und Lohn des Fahrers (E) Ticket hin und zurück oder Benzinkosten (F1) Bis zu einem Höchstbetrag von 200 € (F2) Übernahme von bis zu 200 €
 TIERARZTKOSTEN, KAUTIONSSCHUTZ ODER VERGESSENE GEGENSTÄNDE Hier inbegriffen : - Beratung und Alarmierung der zuständigen Stellen im Falle von Weglaufen/Verschwinden. - Kosten für Wiederbeschaffung. - Kosten für Tollwuttests (Verschwinden im Ausland).	Max. 2 Tierarztbesuche pro Aufenthalt Maximale Beteiligung: 250 € für alle Behandlungskosten - und Assistance-Leistungen.
 KAUTIONSSCHUTZ Rückerstattung der gesamten oder eines Teils der vom Gastgeber einbehaltenen Kaution im Falle von Schäden, die bei der Rückgabe der Unterkunft festgestellt werden.	Erstattung von Schäden bis zu einem Höchstbetrag von 1000 Euro Selbstbehalt 50 Euro

GARANTIEN	ENTRADA EN VIGOR	EXPIRACIÓN DE LAS GARANTÍAS
STORNIERUNG, ÄNDERUNGSKOSTEN UND VERSPÄTETE ANKUNFT	Am Tag des Vertragsabschlusses	Am Tag des Aufenthaltsbeginns
VERGESSENE GEGENSTÄNDE UND KAUTIONSSCHUTZ	Am Tag der Abreise vom Aufenthaltsort	10 Tage nach der Rückkehr zum Wohnort des Versicherten
SONSTIGE GARANTIEN	Am Tag der Ankunft am Aufenthaltsort	Am Tag der Abreise vom Aufenthaltsort

ZEICHNUNGSFRIST

Damit die GARANTIE für Reiserücktrittskosten gültig ist, muss der vorliegende Vertrag gleichzeitig mit der Buchung des Aufenthalts oder vor Inkrafttreten der Bestimmungen über die Stornierungskosten abgeschlossen werden.

Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass die Versicherung optional ist und keine Voraussetzung für den Kauf eines Aufenthalts darstellt.

STORNIERUNGSGEBÜHR

1. WAS GARANTIEREN WIR ?

Wir erstatten bis zur Höhe des auf Ihrem Versicherungsnachweis angegebenen Betrags für den versicherten Aufenthalt und der in der «Tabelle der Deckungssummen» vorgesehenen Beträge die Anzahlungen oder alle vom Reiseveranstalter einbehaltenen Beträge, abzüglich eines in der «Tabelle der Deckungssummen» angegebenen Selbstbetrags, der gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Veranstalters in Rechnung gestellt wird (ohne Bearbeitungsgebühren, Visagebühren, Versicherungsbeiträge und allen Steuern), wenn Sie Ihren Aufenthalt vor der Abreise (auf dem Hinweg) unter den nachfolgend vorgesehenen Umständen stornieren müssen.

2. IN WELCHEN FÄLLEN WERDEN WIR TÄTIG ?

Wir treten ein, wenn der versicherte Bucher seinen Aufenthalt aufgrund des Eintretens eines der nachstehend aufgeführten Ereignisse - unter Ausschluss aller anderen Ereignisse - stornieren muss, wodurch die Teilnahme am gebuchten Aufenthalt unmöglich wird:

► **Schwere Krankheit (einschließlich schwerer Krankheit infolge einer Epidemie oder Pandemie), schwerer körperlicher Unfall oder Tod von:**

- ▷ Ihnen selbst, Ihrem Ehepartner, Ihren Verwandten in aufsteigender oder absteigender Linie (jeden Grades), Ihrem Vormund oder jeder anderen Person, die gewöhnlich unter Ihrem Dach lebt,
- ▷ Ihren Geschwistern, einschließlich der Kinder des Ehepartners oder Lebensgefährten eines Ihrer direkten Vorfahren, Schwager, Schwägerinnen, Schwiegersöhne, Schwiebertöchter, Schwiegerväter, Schwiegermütter,
- ▷ Ihrer professionellen Ersatzperson, die bei der Anmeldung angegeben wurde, der bei Abschluss des vorliegenden Vertrags angegebenen Person, die während Ihrer Reise damit beauftragt ist, Ihre minderjährigen Kinder oder die unter Ihrem Dach lebende behinderte Person zu betreuen oder im Urlaub zu begleiten, vorausgesetzt, es handelt sich um einen Krankenhausaufenthalt von mehr als 48.

Im Falle einer schweren Krankheit, die eine psychische oder psychotherapeutische Behandlung erfordert, einschließlich nervlich bedingter Depressionen, können wir nur eintreten, wenn die Krankheit Sie selbst, Ihren rechtlich oder tatsächlich eingetragenen Ehepartner oder Ihre direkten Nachkommen betrifft und zu einem Krankenhausaufenthalt von mindestens 3 Tagen zum Zeitpunkt der Stornierung des Aufenthalts geführt hat.

Ebenfalls versichert sind die Folgen und Nachwirkungen eines schweren Körperunfalls oder die Verschlimmerung einer schweren Krankheit, wenn der Unfall oder die Krankheit vor der Buchung Ihres Aufenthalts festgestellt wurde. In diesem Fall müssen Sie nachweisen, dass die Folgen, Nachwirkungen oder Verschlimmerungen nach Ihrer Buchung eingetreten sind.

► Der Tod Ihres Onkels, Ihrer Tante, Ihrer Neffen und Nichten, des Vaters oder der Mutter Ihrer Kinder.

► **Verweigerung der Beförderung am Abreiseflughafen, Bahnhof, Busbahnhof oder Hafen** nach einer von den Gesundheitsbehörden des Abreiselandes oder der Transportgesellschaft, mit der Sie reisen, angeordneten Temperaturmessung (Ein von der Fluggesellschaft, die Ihnen die Beförderung verweigert hat, oder von den Gesundheitsbehörden des Abreiselandes ausgestellter Beleg muss uns unbedingt übermittelt werden; ohne.

► **Fehlende Impfung gegen Covid 19**

- ▷ wenn zum Zeitpunkt des Abschlusses des vorliegenden Vertrags das Zielland die Impfung gegen Covid 19 für die Einreise in sein Hoheitsgebiet nicht vorschrieb, zum Zeitpunkt Ihrer Abreise jedoch vorschreibt:

- ▷ und Sie nicht mehr die erforderliche Zeit haben, um diese Impfung durchzuführen, die Ihnen das Reisen ermöglicht,
- ▷ oder dass Sie diese Impfung aufgrund einer medizinischen Kontraindikation für eine Impfung nicht durchführen können.

► **Komplikationen in der Schwangerschaft bis zur 32. Woche:**

- ▷ Und die zur absoluten Einstellung aller beruflichen oder sonstigen Aktivitäten führen
oder
- ▷ Wenn die Art der Reise mit einer Schwangerschaft unvereinbar ist, vorausgesetzt, Sie wussten zum Zeitpunkt der Anmeldung nichts von Ihrem Zustand.

► **Kontraindikationen für Impfungen**, Folgeimpfungen oder medizinische Unmöglichkeit einer vorbeugenden Behandlung, die für das für Ihren Aufenthalt gewählte Reiseziel erforderlich sind.

► **Unmöglichkeit, am Ort des versicherten Aufenthalts während der Dauer des Aufenthalts** eine für die Aufrechterhaltung Ihres Gesundheitszustands unerlässliche Dialyse-Behandlung zu erhalten, sofern Sie einen Antrag beim zuständigen örtlichen Zentrum vor Ihrer Anmeldung zum Aufenthalt nachweisen können.

Es obliegt Ihnen, die tatsächliche Situation nachzuweisen, die einen Anspruch auf unsere Leistungen begründet, auch behalten wir uns daher das Recht vor, Ihren Antrag auf Anraten unserer Ärzte abzulehnen, wenn die bereitgestellten Informationen den Sachverhalt nicht belegen.

► Entlassung aus wirtschaftlichen Gründen von Ihnen, Ihrem Ehepartner oder Ihrem Lebensgefährten, sofern das Verfahren am Tag des Vertragsabschlusses noch nicht eingeleitet wurde oder Sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch

► Vorladung vor ein ordentliches Gericht, nur in den folgenden Fällen:

- ▷ Geschworener oder Zeuge in einem Geschworenengericht,
- ▷ Ernennung zum Sachverständigen, Unter der Voraussetzung, dass Sie zu einer Sitzung einberufen werden, die mit der Aufenthaltsdauer zusammenfällt.

► **Einberufung zur Adoption eines Kindes** unter der Voraussetzung dass Sie zu einem Termin einberufen werden, der mit der Aufenthaltsdauer zusammenfällt und dass die Einberufung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht bekannt war.

► **Zwingende und unaufschiebbare Vorladung von Ihnen oder Ihrem Ehepartner im Rahmen einer medizinisch unterstützten Fortpflanzung** während der Dauer Ihres versicherten Aufenthalts und unter der Voraussetzung, dass die Vorladung zum Zeitpunkt der Buchung des Aufenthalts noch nicht bekannt war.

► Einberufung zu einer Wiederholungsprüfung im Rahmen eines Hochschulstudiums nur aufgrund eines Misserfolgs, der zum Zeitpunkt der Buchung oder des Vertragsabschlusses nicht bekannt war, und unter der Voraussetzung, dass die Prüfung während des versicherten Aufenthalts stattfindet.

► Einberufung zur Organtransplantation von Ihnen selbst, Ihrem Ehepartner oder Lebensgefährten oder einem Ihrer Verwandten in aufsteigender oder absteigender Linie ersten Grades.

► Diebstahl oder schwere Schäden an Ihrem Wohnwagen oder Wohnmobil, die für den gebuchten Aufenthalt unerlässlich sind, die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Versicherungsvertrags nicht bekannt waren und Ihren ursprünglich geplanten Aufenthalt unmöglich machen.

► Schwere Brand-, Explosions-, Wasser- oder Elementarschäden aufgrund von Naturgewalt an Ihren Geschäfts- oder Privaträumen, die zwingend Ihre Anwesenheit erfordern, um die notwendigen Erhaltungsmaßnahmen zu ergreifen.

- ▶ Diebstahl aus Ihren Geschäfts- oder Privaträumen der Ihre Anwesenheit am Tag der Abreise zwingend erfordert, sofern er sich innerhalb von 48 Stunden vor Beginn des Aufenthalts ereignet hat.
- ▶ Schwere Schäden an Ihrem Fahrzeug, die innerhalb von 96 Arbeitsstunden vor dem ersten Tag des Aufenthalts eintreten, und sofern das Fahrzeug nicht mehr fahrbereit ist und nicht für die Fahrt zum Aufenthaltsort genutzt werden kann.
- ▶ Verhinderung der Anreise zum Aufenthaltsort per Straße, Eisenbahn, Flugzeug oder Seeweg am Tag des Aufenthaltsbeginns aufgrund von:
 - ▷ Vom Staat oder einer lokalen Behörde verordnete Sperren,
 - ▷ Überschwemmungen oder Naturereignisse, die den Verkehr behindern und von der zuständigen Behörde bescheinigt werden,
 - ▷ Verkehrsunfall während der notwendigen Fahrt zu Ihrem geplanten Aufenthaltsort, dessen Schäden zum Stillstand des Fahrzeugs führen und durch den Bericht eines Sachverständigen belegt werden.
- ▶ Aufnahme einer abhängigen Beschäftigung für eine Dauer von mehr als 6 Monaten, die vor oder während des geplanten Aufenthalts beginnt, wenn Sie am Tag der Anmeldung für Ihren Aufenthalt bei Agentur für Arbeitssuche als arbeitssuchend gemeldet waren (ein Nachweis über die Mitgliedschaft wird verlangt) und es sich nicht um eine Vertragsverlängerung oder -erneuerung oder um einen Auftrag von einer Zeitarbeitsfirma handelt.

▶ **Trennung des verheirateten Paares, einer Lebenspartnerschaft oder in einer Lebensgemeinschaft lebenden Paares**, sofern die Trennung nach der Buchung des Aufenthalts stattgefunden hat und gegen Vorlage eines offiziellen Dokuments (Scheidungsverfahren, Auflösung des PACS-Vertrags, jedes Dokument, welches das Ende des gemeinsamen Lebens belegt, Rechnungen auf beide Namen, gemeinsame Bankkonten,...).

- ▶ Diebstahl Ihres Personalausweises, Führerscheins oder Reisepasses innerhalb von 5 Werktagen vor Ihrer Abreise, der Sie daran hindert, Ihren Verpflichtungen im Falle einer Kontrolle durch die zuständigen Behörden nachzukommen, um sich an den Ort Ihres Aufenthalts zu begeben.

Selbstbehalt von 25% der Schadenssumme mit einem Minimum von 15 Euro.

- ▶ Die Ablehnung, Streichung oder Änderung der Termine Ihres bezahlten Urlaubs oder des Urlaubs Ihres Lebenspartners oder Ehepartners, die von Ihrem Arbeitgeber aus berechtigten Gründen oder aufgrund außergewöhnlicher Umstände angeordnet wurde. Diese Garantie gilt nicht für Unternehmensleiter, Freiberufler, Selbstständige, Handwerker und freischaffende Künstler. Diese Garantie gilt ebenfalls nicht im Falle eines Arbeitsplatzwechsels.

Selbstbehalt von 25 % des Schadensbetrags mit einem Mindestbetrag von 15 Euro.

- ▶ Berufliche Verhinderung für Unternehmer, Freiberufler, Selbstständige, Handwerker und freischaffende Künstler bei außergewöhnlichen Umständen, die ein unmittelbares, echtes und ernsthaftes Hindernis darstellen, das Ihre Abreise verhindert. Es obliegt dem Gewerbetreibenden, zu belegen:

- ▷ die Eigenschaft des Außergewöhnlichen, indem nachgewiesen wird, dass der Umstand, der die Verhinderung verursacht, plötzlich, unvorhersehbar und außerhalb des eigenen Willens ist, und
- ▷ den tatsächlichen und ernsthaften Charakter, indem nachgewiesen wird, dass die Kontinuität der beruflichen Tätigkeit gefährdet ist, obwohl vor der Abreise die entsprechenden Vorkehrungen getroffen worden waren.

Selbstbeteiligung von 25 % der Schadenssumme mit einem Mindestbetrag von 15 Euro.

- ▶ Berufliche Versetzung, die einen Umzug erfordert, von Ihrem Vorgesetzten angeordnet wurde, nicht Gegenstand eines Antrags

Ihrerseits war und unter der Voraussetzung, dass die Versetzung zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses noch nicht bekannt war. Diese Leistung wird angestellten Mitarbeitern gewährt, mit Ausnahme von Angehörigen freier Berufe, Geschäftsführern, gesetzlichen Vertretern von Unternehmen, Selbstständigen, Handwerkern und freischaffenden Schauspielern.

- ▶ Verweigerung eines Visums durch die Behörden des Ziellandes, vorausgesetzt, es wurde nicht bereits zuvor ein Antrag für dasselbe Land von diesen Behörden abgelehnt. Ein von der Botschaft ausgestellter Nachweis wird verlangt.
- ▶ Absage einer Sport- oder Kulturveranstaltung, die während des Aufenthalts geplant war und für die Sie sich vor der Buchung angemeldet hatten. Die Absage der Veranstaltung muss in direktem Zusammenhang mit der Stornierung des Aufenthalts stehen. Der Nachweis der Anmeldung zur Veranstaltung und der Nachweis ihrer Absage sind erforderlich.
- ▶ Schwerer Unfall, schwere Erkrankung oder Tod Ihres Hundes oder Ihrer Katze, die normalerweise bei Ihnen leben und weniger als einen Monat vor Beginn des Aufenthalts eingetreten sind.
Um versichert zu sein, muss der Unfall oder die Erkrankung eine Behandlung erforderlich machen und eine Verbringung des Tieres aus dem Wohnort verhindern.
Ein tierärztlicher Nachweis ist erforderlich.
- ▶ Stornierung einer oder mehrerer Sie begleitender Personen (maximal 9 Personen), die zur gleichen Zeit wie Sie angemeldet und durch denselben Vertrag versichert sind, wenn die Stornierung auf einen der oben genannten Gründe zurückzuführen ist. Wenn die versicherten Teilnehmer den Aufenthalt ohne die Person(en) antreten möchten, die ihren Aufenthalt aus einem versicherten Grund stornieren, werden wir den Anteil des Aufenthalts zwischen der ursprünglich geplanten und der tatsächlichen Personenzahl anteilig zurückerstatten.

3. ERWEITERUNG ÄNDERUNGSKOSTEN

Im Falle einer Änderung der Daten Ihres Aufenthalts infolge eines oben aufgeführten Grundes erstatten wir Ihnen die Kosten, die durch die Verschiebung der Daten des versicherten Aufenthalts entstanden sind, die vertraglich in den Verkaufsbedingungen vorgesehen sind. In jedem Fall darf der Betrag dieser Entschädigung nicht höher sein als der Betrag der Stornierungskosten, die zum Zeitpunkt des Eintretens des Ereignisses, das die Änderung bewirkt hat, fällig waren. Nicht kumulierbare Storno- und Änderungsversicherungen.

4. WAS WIR AUSSCHLIESSEN

Die Stornoversicherungen deckt nicht die Unmöglichkeit der Abreise ab, die mit der Schließung von Grenzen, der materiellen Organisation, den Unterbringungsbedingungen oder der Sicherheit am Reiseziel zusammenhängt.

Neben den Ausschlüssen, die im Abschnitt «WELCHE ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSE GELTEN FÜR ALLE UNSERE VERSICHERUNGEN?» aufgeführt sind, sind auch ausgeschlossen :

- ▶ Ein Ereignis, eine Krankheit oder ein Unfall, bei dem zwischen dem Datum des Kaufs des Aufenthalts und dem Datum des Abschlusses des Versicherungsvertrags eine Erstfeststellung, ein Rückfall, eine Verschlimmerung oder ein Krankenhausaufenthalt erfolgt ist,
- ▶ Jeder Umstand, der nur der bloßen Annehmlichkeit schadet,
- ▶ schwangerschaft und in jedem fall der freiwillige schwangerschaftsabbruch, die entbindung, in-vitro-fertilisationen und ihre folgen sowie komplikationen aufgrund des schwangerschaftszustands nach der 32. woche,
- ▶ Das Vergessen der Impfung,
- ▶ Ausfall jeglicher Art, einschließlich finanzieller Art, des Beförderers, der die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen unmöglich macht,
- ▶ Mangelnde oder übermäßige Schneedecke,
- ▶ Jedes medizinische Ereignis psychischer, psychologischer oder psychiatrischer Natur, und das nicht zu einem Krankenhausaufenthalt von mehr als drei aufeinanderfolgenden Tagen nach Abschluss des vorliegenden Vertrags geführt hat,
- ▶ Umweltverschmutzung, die lokale Gesundheitssituation, Naturkatastrophen, die Gegenstand des Verfahrens nach dem Gesetz

Nr. 82.600 vom 13. Juli 1982 sind, sowie deren Folgen, Wetter- oder Klimaereignisse,

- ▶ Die Folgen von Strafverfahren, die gegen Sie eingeleitet wurden,
- ▶ Jedes andere Ereignis, das zwischen dem Datum des Abschlusses des Versicherungsvertrags und dem Datum der Abreise Ihres Aufenthalts eingetreten ist
- ▶ Jedes Ereignis, das zwischen dem Datum der Buchung des Aufenthalts und dem Datum des Abschlusses des Versicherungsvertrags eintritt.
- ▶ Das Fehlen eines Risiko,
- ▶ einer vorsätzlichen und/oder gesetzlich strafbaren handlung, den folgen alkoholischer zustände und dem konsum von drogen, allen im gesetzbuch der öffentlichen gesundheit aufgeführten betäubungsmitteln, medikamenten und behandlungen, die nicht von einem arzt verschrieben wurden,
- ▶ Allein aufgrund der Tatsache, dass das geografische Ziel des Aufenthalts vom Außenministerium des Landes der versicherten Person nicht empfohlen wird,

5. IN WELCHER HÖHE GREIFEN WIR EIN?

Wir leisten in Höhe der Stornierungskosten, **die am Tag des Ereignisses**, für das die Versicherung in Anspruch genommen werden kann, gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Reiseveranstalters entstanden sind, mit einem Höchstbetrag und einem Selbstbehalt, die in der Tabelle der Deckungssummen angegeben sind.

In jedem Fall darf die Entschädigung den Betrag des versicherten Aufenthalts, der auf dem Versicherungsnachweis angegeben ist, nicht übersteigen.

Der Versicherungsbeitrag kann niemals zurückerstattet werden.

6. INNERHALB WELCHER FRIST MÜSSEN SIE DEN SCHADEN MELDEN ?

1/ Medizinische Gründe : Sie müssen Ihren Schaden melden, sobald feststeht und von einer zuständigen medizinischen Behörde feststellen lassen, dass die Schwere Ihres Gesundheitszustands gegen Ihren Aufenthalt spricht.

Wenn Ihre Stornierung nach dieser Kontraindikation erfolgt, beschränkt sich unsere Rückerstattung auf die Stornierungskosten, die zum Zeitpunkt der Kontraindikation galten (berechnet gemäß der Tabelle des Reiseveranstalters). Für jeden anderen Stornierungsgrund: Sie müssen Ihren Schaden melden, sobald Sie von dem Ereignis, das den Versicherungsschutz auslösen kann, Kenntnis haben. Wenn Sie Ihren Aufenthalt nach diesem Datum stornieren, beschränkt sich unsere Rückerstattung auf die am Tag des Ereignisses geltenden Stornierungsgebühren (berechnet nach der Tabelle des Reiseveranstalters).

2/ Andererseits müssen, Sie uns, wenn uns der Schaden nicht direkt vom Reisebüro oder Veranstalter gemeldet wurde, innerhalb von 5 Werktagen nach dem Ereignis, das den Versicherungsschutz bewirkt, benachrichtigen.

7. WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?

Ihrer Erklärung muss beigefügt werden:

- ▶ Im Falle einer Krankheit oder eines Unfalls ein ärztliches Attest, in dem die Ursache, die Art, die Schwere und die voraussichtlichen Folgen der Krankheit oder des Unfalls angegeben sind,
- ▶ Im Todesfall eine Bescheinigung und das Personenstandsblatt,
- ▶ In allen anderen Fällen jeden beliebigen Nachweis.

Sie müssen uns die für die Bearbeitung Ihrer Akte erforderlichen medizinischen Unterlagen und Auskünfte mithilfe des auf den Namen des Vertrauensarztes vorgedruckten Umschlags übermitteln, den wir Ihnen nach Eingang der Schadensmeldung zusenden, sowie den medizinischen Fragebogen, den Ihr Arzt ausfüllen soll.

Wenn Sie diese Unterlagen oder Informationen nicht besitzen, müssen Sie sie sich von Ihrem Arzt ausstellen lassen und sie mit dem oben genannten vorgedruckten Umschlag an uns schicken.

Sie müssen uns auch Folgendes übermitteln, wobei die Übermittlung dieser zusätzlichen Dokumente mittels eines an den Vertrauensarzt adressierten, vorgedruckten Umschlags erfolgen, alle Informationen oder Dokumente übermitteln, die von Ihnen verlangt werden, um den Grund für Ihre Stornierung zu rechtfertigen, insbesondere :

- ▶ Alle Fotokopien von Rezepten, die Medikamente, Analysen oder Untersuchungen verschreiben, sowie alle Dokumente, die ihre Ausstellung oder Durchführung belegen, insbesondere Krankenblätter, die für die verschriebenen Medikamente Kopien der entsprechenden Vignetten enthalten,
- ▶ Abrechnungen der Sozialversicherung oder einer ähnlichen Einrichtung über die Erstattung von Behandlungskosten und die Zahlung von Tagegeldern,
- ▶ Das Original der quittierten Rechnung über die Belastung, die Sie an den Reiseveranstalter zahlen müssen oder die der Reiseveranstalter aufbewahrt,
- ▶ Die Nummer Ihres Versicherungsvertrags,
- ▶ Das von der Reiseagentur oder dem Veranstalter ausgestellte Anmeldeformular,
- ▶ Im Falle eines Unfalls müssen Sie die Ursachen und Umstände angeben und uns den Namen und die Adresse der Verantwortlichen sowie ggf. der Gesundheitsbehörden; ohne diesen Beleg ist keine Entschädigung möglich).
- ▶ Bei Nichtbeförderung: ein Beleg des Transportunternehmens, das Ihnen die Beförderung verweigert hat, oder der Gesundheitsbehörden; ohne diesen Beleg ist keine Entschädigung möglich).
- ▶ Und alle anderen notwendigen Dokumente. Zeugen nennen.

Außerdem wird ausdrücklich vereinbart, dass Sie sich im Voraus mit dem Prinzip einer Kontrolle durch unseren Vertrauensarzt einverstanden erklären. Wenn Sie sich also ohne rechtmäßigen Grund widersetzen, würden Sie Ihre Versicherungsansprüche verlieren.

VERSÄTETE ANKUNFT

1. WAS GARANTIEREN WIR?

Wir garantieren Ihnen die zeitanteilige Erstattung des nicht genutzten Zeitraums aufgrund der verspäteten Inbesitznahme des Stellplatzes oder der Unterkunft, die Gegenstand des versicherten Aufenthalts ist, um mehr als 24 Stunden als Folge eines der in der Stornoversicherung aufgeführten Ereignisse. Versicherung nicht kumulierbar mit der Stornoversicherung.

2. WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?

Sie müssen:

- ▶ Dem Versicherer alle für die Zusammenstellung der Akte erforderlichen Dokumente zukommen lassen und so die Berechtigung und den Betrag der Forderung nachweisen.

In jedem Fall werden Sie systematisch aufgefordert, die Originale der detaillierten Rechnungen des Veranstalters, aus denen die Land- und Transportleistungen hervorgehen, vorzulegen. Ohne die Mitteilung der für die Untersuchung notwendigen medizinischen Informationen an unseren Vertrauensarzt kann der Fall nicht erledigt werden.

KOSTEN FÜR DIE UNTERBRECHUNG DES AUFENTHALTS

1. WAS GARANTIEREN WIR?

Wenn Sie den durch diesen Vertrag versicherten Aufenthalt abbrechen müssen, verpflichten wir uns zur Erstattung der nicht in Anspruch genommenen «Leistungen auf dem Campingplatz» (mit Ausnahme der Bearbeitungsgebühren, des Versicherungsbeitrags und aller Steuern) sowie der eventuellen Kosten für die Reinigung des Mietobjekts, deren Erstattung, Ersatz oder Entschädigung Sie nicht vom Anbieter verlangen können, falls Sie abreisen und den Stellplatz oder die Unterkunft, die Gegenstand des versicherten Aufenthalts ist, zurückgeben müssen, und zwar aufgrund von:

- ▶ Schwere Krankheit, schwerer Unfall oder Tod von Ihnen selbst, Ihrem Ehepartner oder Lebensgefährten, Ihren Verwandten in aufsteigender oder absteigender Linie bis zum 2. Grad, Schwiegervätern, Schwiegermüttern, Schwestern, Brüdern, Schwägern, Schwägerinnen, Schwiebertöchtern, Ihrem gesetzlichen Vormund oder einer Person, die gewöhnlich unter Ihrem Dach lebt, der Person, die Sie während Ihres Aufenthalts begleitet, die namentlich genannt wird und im Rahmen dieses Vertrags versichert ist.
- ▶ Schwere Krankheit, schwerer Unfall oder Tod Ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses namentlich genannten beruflichen Vertretung, der Person, die während Ihres Aufenthalts mit der Betreuung Ihrer minderjährigen Kinder betraut ist, oder einer behinderten Person, deren gesetzlicher Vormund Sie sind und die unter demselben Dach wie Sie lebt, unabhängig davon, ob Sie der gesetzliche Vormund sind.
- ▶ Schwere Schäden durch Brand, Diebstahl, Explosion, Wasserschäden oder durch Naturgewalten an Ihren Geschäfts- oder Privaträumen, die zwingend Ihre Anwesenheit erfordern, um die notwendigen Erhaltungsmaßnahmen zu ergreifen.

2. WAS WIR AUSSCHLIESSEN

Neben den im Abschnitt «Welche allgemeinen Ausschlüsse gelten für alle unsere Versicherungen?» aufgeführten Ausschlüssen sind Unterbrechungen infolge von:

- ▶ einer Schönheitsbehandlung, einer Kur, eines freiwilligen Schwangerschaftsabbruchs, einer In-vitro-Fertilisation und ihrer Folgen ;
- ▶ einer psychische oder geistige Erkrankung oder Depression ohne Krankenhausaufenthalt von weniger als drei Tagen;
- ▶ Epidemien oder Pandemien.

3. WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS ?

Sie müssen:

- ▶ Dem Versicherer alle für die Zusammenstellung der Akte erforderlichen Dokumente zukommen lassen und so die Berechtigung und den Betrag der Forderung nachweisen. In jedem Fall werden Sie systematisch aufgefordert, die Originalrechnungen des Reiseveranstalters, aus denen die Land- und Beförderungsleistungen hervorgehen, im Detail vorzulegen.

Ohne die Mitteilung der für die Untersuchung notwendigen medizinischen Informationen an unseren Vertrauensarzt kann der Fall nicht erledigt werden.

ERSATZFAHRZEUG

Die Versicherung «Ersatzfahrzeug» wird in Anspruch genommen, wenn Sie sich während des versicherten Aufenthalts in Schwierigkeiten befinden, weil Ihr Fahrzeug aufgrund einer Panne, eines Sachschadens oder eines Diebstahls nicht mehr fahrbereit ist.

Wenn das Fahrzeug länger als 24 Stunden stillgelegt ist oder die Reparatur länger als 8 Stunden dauert oder das gestohlene Fahrzeug nicht innerhalb von 48 Stunden gefunden wird, übernehmen wir die Kosten für ein Ersatzfahrzeug der gleichen Kategorie wie das stillgelegte Fahrzeug für eine Dauer von maximal 3 aufeinanderfolgenden Tagen und in jedem Fall nur für die Dauer der Stilllegung.

Bedingungen für die Bereitstellung:

- Die Kategorie des Ersatzfahrzeugs entspricht der Kategorie des stillgelegten Fahrzeugs;
- das Ersatzfahrzeug muss in der Agentur zurückgegeben werden, in der es zur Verfügung gestellt wurde;
- Sie müssen die Voraussetzungen erfüllen, die von Autovermietungen verlangt werden;

WAS WIR AUSSCHLIESSEN

Zusätzlich zu den im Abschnitt «Welche allgemeinen Ausschlüsse gelten für alle unsere Versicherungen?» aufgeführten Ausschlüssen können wir nicht eingreifen oder entschädigen, wenn die Immobilität auf folgende Ursachen zurückzuführen ist:

- ▶ Benzinpanne oder Fehlbetankungen;
- ▶ Reifenpanne;
- ▶ Verlust, Vergessen, Diebstahl oder Bruch von Schlüsseln mit Ausnahme von Schlüsselbruch in der Lenksperrvorrichtung des Fahrzeugs;
- ▶ wiederholte Pannen der gleichen Art, die dadurch verursacht werden, dass das Fahrzeug nach einer ersten Intervention unserer Dienste innerhalb eines Monats vor dem Ereignis nicht repariert wurde;
- ▶ Probleme und Ausfälle von Klimaanlage;
- ▶ Karoserieschäden, die nicht zu einem Stillstand des Fahrzeugs führen, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde;
- ▶ die Folgen der Stilllegung des Fahrzeugs zur Durchführung von Wartungsarbeiten;
- ▶ Ausfälle von nicht in Reihe geschalteten Alarmsystemen. Unsere Versicherung schließt Rückerstattungen aus von:
- ▶ Benzinkosten;
- ▶ Gegenständen und persönlichen Gegenständen, die im oder/und auf dem Fahrzeug zurückgelassen wurden;
- ▶ Zoll- und Bewachungskosten, außer wenn diese vorher vom Assistenzservice genehmigt wurden;
- ▶ transportierten Waren und Tiere
- ▶ Reparatur- und Abschleppkosten von Fahrzeugen, Ersatzteilen;
- ▶ allen anderen Kosten außer der Kostenübernahme für ein Ersatzfahrzeug innerhalb der in der Tabelle der Deckungssummen vorgesehenen Grenzen. Unsere Versicherung schließt die Stilllegung der folgenden Fahrzeuge von der Ersatzfahrzeugversicherung aus:
- ▶ Motorräder mit einem Hubraum von weniger als 125 cm³ ;
- ▶ Mopeds, Kleinkraftfahrzeuge;
- ▶ Gepäckanhänger mit einem zulässigen Gesamtgewicht von mehr als 750 kg;
- ▶ nicht standardmäßig hergestellte Anhänger und alle anderen Anhänger außer denen, die für den Transport von Gepäck bestimmt sind, sowie Bootsanhänger;
- ▶ zugelassene Kleinwagen, die ohne Führerschein gefahren werden;
- ▶ Fahrzeuge, die für die entgeltliche Beförderung von Personen bestimmt sind, wie Fahrschulen, Krankenwagen, Taxis, Bestattungswagen, Mietwagen ;
- ▶ Fahrzeuge, die für den Transport von Waren und Tieren bestimmt sind.

VERGESSEN EINES PERSÖNLICHEN GEGENSTANDES IM MIETOBJEKT

1. WAS GARANTIEREN WIR?

Wir erstatten Ihnen gegen Vorlage der Originalrechnung für den Versand des vergessenen Gegenstandes und bis zu dem in der Tabelle der Deckungssummen angegebenen Höchstbetrag die Kosten für den Versand des vergessenen Gegenstandes vom Ort der Anmietung bis zu Ihrem Wohnsitz. Die Versicherung gilt für einen einzigen vergessenen Gegenstand pro Mietvertrag, wobei der vergessene Gegenstand die folgenden Maße und Gewichte aufweisen muss:

- ▶ **Höchstgewicht : weniger als 10 kg**
- ▶ **Maximale Abmessungen: Die Summe aus Länge, Breite und Höhe des Pakets darf 150 Zentimeter nicht überschreiten.**

In keinem Fall kann der Versicherer haftbar gemacht werden bei:

- ▶ **Verzögerungen, die den für die Lieferung des vergessenen Gegenstandes beauftragten Transportunternehmen zuzuschreiben sind.**
- ▶ **Bruch, Verlust, Beschädigung oder Diebstahl des vergessenen Gegenstandes während des Transports;**
- ▶ **Folgen, die sich aus der Natur des vergessenen Gegenstandes ergeben;**
- ▶ **der Verweigerung der Genehmigung für den Versand des vergessenen Gegenstandes durch nationale oder internationale Zollbehörden.**

2. WAS WIR AUSSCHLIESSEN

Zusätzlich zu den allgemeinen Ausschlüssen, die im Abschnitt WELCHE ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSE SIND AUF DEN VERTRAG ANWENDBAR? aufgeführt sind, sind ausgeschlossen:

- ▶ **Alle Gegenstände, die unter die nationalen, europäischen und internationalen Vorschriften für gefährliche Güter fallen, wie sie insbesondere in den Vorschriften der Internationalen Zivilluftfahrtorganisation (ICAO) definiert sind;**
- ▶ **Alle Gegenstände, die aufgrund ihrer Beschaffenheit, Verpackung oder Aufmachung eine Gefahr für das Personal, Dritte, die Umwelt oder die Sicherheit der Transportmittel darstellen oder andere beförderte Gegenstände, Maschinen, Fahrzeuge oder Eigentum von Dritten beschädigen können;**
- ▶ **Artikel, die gefälscht sind und/oder gegen die geltenden Gesetze und Vorschriften verstoßen;**
- ▶ **Betäubungsmittel oder andere illegale Substanzen;**
- ▶ **Schusswaffen;**
- ▶ **Gegenstände, die einen Transport unter kontrollierter Temperatur erfordern;**
- ▶ **Veröffentlichungen oder audiovisuelle Medien, die nach allen geltenden Gesetzen oder Vorschriften verboten sind;**
- ▶ **Tote oder lebende Tiere;**
- ▶ **Alle Inhalte, deren Beförderung per Post die Menschenwürde, die Unversehrtheit oder die Achtung des menschlichen Körpers verletzen könnte, einschließlich Asche und Grabreliquien;**
- ▶ **Banknoten, handelbare Wertpapiere, Zahlungskarten und Metallmünzen mit gesetzlicher Zahlungskraft und schuldbeitragender Wirkung, die für den Umlauf in Frankreich bestimmt sind, sowie Edelmetalle;**
- ▶ **Edelsteine, Perlen, Ausweispapiere und andere Wertgegenstände;**
- ▶ **Gegenstände, deren Transport ein Handelsgeschäft darstellt, und solche, die für den Verkauf bestimmt sind;**
- ▶ **Motorgeräte, Autozubehör, Gartengeräte, Gegenstände, die Flüssigkeiten enthalten, Möbel;**
- ▶ **Haushalts- oder Computergeräte und Zubehör, Hi-Fi-Material, Musikinstrumente.**

3. IN WELCHER HÖHE GREIFEN WIR EIN?

Wir beteiligen uns an den Kosten für den Versand des vergessenen Gegenstandes bis zu einem Höchstbetrag, der in der Tabelle der Deckungssummen angegeben ist.

4. WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?

Nachdem Sie Ihren Anbieter kontaktiert und das vergessene Objekt gefunden und versendet haben, müssen Sie uns Ihre Erklärung innerhalb von 10 Werktagen nach dem Versand zusenden, außer bei unvorhergesehenen Ereignissen oder höherer Gewalt, zusammen mit:

- ▶ **Ihrer Vertragsnummer**
- ▶ **der Kopie des Mietvertrags,**
- ▶ **und der Originalrechnung über die Versandkosten, die von dem für die Lieferung des vergessenen Gegenstandes beauftragten Transportunternehmen ausgestellt wurde.**

KOSTEN FÜR TIERÄRZTLICHE BEHANDLUNG UND HILFE FÜR HUNDE UND KATZEN

1. KOSTEN FÜR TIERÄRZTLICHE BEHANDLUNG

Wenn Ihr Hund oder Ihre Katze, die an dem versicherten Aufenthalt teilnimmt, während des Aufenthalts krank wird oder Verletzungen aufgrund eines Unfalls erleidet, die eine tierärztliche Konsultation erfordern, erstatten wir Ihnen bis zu 250 € pro Ereignis, maximal jedoch 2 Konsultationen pro Aufenthalt. Außerdem stellen wir Ihnen eine Liste von Tierkliniken je nach örtlicher Verfügbarkeit zur Verfügung.

2. HILFE BEI VERSCHWINDEN UND WEGLAUFEN

Ihr Tier, das an dem versicherten Aufenthalt teilnimmt, ist weggelaufen oder an Ihrem Aufenthaltsort verschwunden (verirrt, entführt).

Wenn Sie sich telefonisch an unsere Abteilung wenden (oben angegeben), können wir Ihnen mitteilen:

- Tipps und Schritte, die Sie unternehmen müssen, damit Sie Ihr versichertes Tier schnell wiederfinden,
- Die Liste der Tierärzte (selbstständig oder in Kliniken).

Wir kontaktieren für Sie die Organisationen in der Umgebung Ihres Wohnortes, die Ihnen bei der Suche nach Ihrem Tier helfen können (Gendarmerie, Tierheim, Rathaus usw.) und übernehmen die Kosten für eine eventuelle Wiederbeschaffung.

WENN sich das Verschwinden im Ausland ereignet hat und Ihr Tier für einen Zeitraum von mehr als 48 Stunden verschwunden ist, erstatten wir Ihnen einen Tollwuttest.

In jedem Fall beträgt die maximale Kostenübernahme von Mutuaide 250 € für alle Versicherungsleistungen VETERINÄRKOSTEN UND HUNDE-KATZEN-ASSISTENZ.

KAUTIONSSCHUTZ

1. WAS GARANTIEREN WIR ?

Rückerstattung der gesamten oder eines Teils der im Mietvertrag vorgesehenen und vom Vermieter tatsächlich einbehaltenen Kautions im Falle von unbeabsichtigten Schäden an den Mietobjekten (einschließlich des Mobiliars und evtl. Umbauten innerhalb des Mietobjekts) während des Aufenthalts und nach dem Aufenthalt: falls die Kautions aufgrund von Unfallschäden einbehalten wird oder falls persönliche Gegenstände am Aufenthaltsort vergessen wurden.

2. FÜR WELCHEN BETRAG INTERVENIEREN WIR ?

Die Höhe der Kostenübernahme im Rahmen der Garantie entspricht dem Betrag der tatsächlichen Schäden bis zur Höhe der im Mietvertrag vorgesehenen Kautions und bis zu einem Höchstbetrag, der in der Tabelle der Garantiesummen angegeben ist,

Es wird vereinbart, dass dieser Betrag in jedem Fall nie mehr als 1.000 € pro Vermietung betragen darf, abzüglich einer **Selbstbeteiligung von 50 Euro.**

3. WAS WIR AUSSCHLIESSEN

Zusätzlich zu den allgemeinen Ausschlüssen, die im Abschnitt „WELCHE ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSE SIND AUF DEN VERTRAG ANWENDBAR?“ aufgeführt sind, sind ausgeschlossen:

- ▶ Jeglicher Diebstahl, versuchter Diebstahl und Vandalismus oder vorsätzliche Beschädigung, die vom Buchenden sowie von Personen, die gewöhnlich bei ihm leben, begangen werden,
- ▶ mutwillige Beschädigungen durch Nachbarn, oder Dritte,
- ▶ Diebstahl und mutwillige Beschädigung von Mobiliar, das sich in den Gemeinschaftsräumen oder außerhalb des Mietobjekts befindet,
- ▶ Diebstahl oder Verlust von Schlüsseln zu den Räumlichkeiten,
- ▶ Folgeschäden, die durch eine nicht mit dem Mietvertrag übereinstimmende Nutzung oder Verwendung entstehen,
- ▶ Schäden, Diebstahl und Beschädigung von Wertgegenständen sowie Bargeld und Fonds (Schmuck, Gemälde, Zeichnungen, Drucke, Manuskripte, Statuen und andere Kunstgegenstände),
- ▶ Schäden durch Feuchtigkeit, Kondensation, Beschlag, Rauch, Feuer, Wasserschaden
- ▶ Ausfälle von Geräten, die dem Mieter zur Verfügung gestellt werden,
- ▶ Schäden an Lampen, Sicherungen, Elektronenröhren, Kathodenstrahlröhren, Halbleiterkristallen, Heizwiderständen und Heizdecken,
- ▶ Die Kosten für die Reparatur, die Beseitigung von Verstopfungen oder den Austausch von Leitungen, Wasserhähnen und Geräten, die in Wasser- und Heizungsanlagen integriert sind,
- ▶ Schäden, Diebstähle und Beschädigungen an Bäumen und Anpflanzungen,
- ▶ Schäden, Diebstahl und Beschädigung von Computergeräten, ihrem Zubehör, Peripheriegeräten sowie der für ihren Betrieb erforderlichen Software, audiovisuellen und Multimediageräten,
- ▶ Kosten, die anfallen, um festzustellen, ob Ihr Schaden tatsächlich eingetreten ist, oder um ihn festzustellen (Gutachten, Fotos, Gerichtsvollzieherbescheinigungen).
- ▶ Zigarettenverbrennungen

4. WELCHE PFLICHTEN HABEN SIE IM FALLE EINES SCHADENS?

Nachdem Sie Ihren Gastgeber kontaktiert und eine Bestandsaufnahme oder ein kontradiktorisches Protokoll erstellt haben, in dem die Schäden beschrieben werden, müssen Sie uns Ihre Erklärung innerhalb von 10 Werktagen nach Ende Ihres Aufenthalts zusenden, außer bei unvorhergesehenen Ereignissen oder höherer Gewalt.

Ihrer Erklärung muss beigefügt werden:

- ▶ **die Nummer Ihres Vertrags**
- ▶ **die Kopie des Mietvertrags,**
- ▶ **die Bestandsaufnahme oder das kontradiktorische Protokolls, in dem die Schäden beschrieben werden,**
- ▶ **der Beleg, der bestätigt, dass die Kaution einbehalten oder nicht zurückerstattet wurde,**
- ▶ **die Rechnung für die Behebung des Schadens.**

HILFE

TELEBERATUNG VOR UND WÄHREND IHRES AUFENTHALTS

Für alle Anfragen und Informationen, die für die Organisation und den reibungslosen Ablauf Ihres Aufenthalts nützlich sind, können Sie uns vor und während Ihres Aufenthalts 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche kontaktieren.

Die Informationen beziehen sich auf die folgenden Bereiche.

Gesundheitsinformationen: Gesundheit, Hygiene, Impfungen, Vorsichtsmaßnahmen, Hauptkrankenhäuser, Ratschläge für Frauen, Zeitverschiebung, Tiere auf Reisen.

Wir stehen Ihnen auch für alle Informationen zur Verfügung, die Sie benötigen, wenn Sie eine Reise im Zusammenhang mit einer Epidemie oder Pandemie unternehmen. Bei Bedarf werden wir Sie mit einem unserer Ärzte in Verbindung setzen.

Die Informationen werden telefonisch mitgeteilt und sind nicht Gegenstand einer schriftlichen Bestätigung oder der Zusendung von Dokumenten.

Die Auskunft- und Informationsleistungen werden zwischen 8.00 und 19.00 Uhr und innerhalb der Zeiträume erbracht, die normalerweise für eine Erledigung der Anfrage erforderlich sind.

Unabhängig von der Uhrzeit des Anrufs nehmen wir Ihre Anfragen entgegen und notieren Ihre Kontaktdaten, um Sie dann zurückzurufen und Ihnen die gewünschten Antworten zu geben.

RÜCKFÜHRUNG ODER KRANKENTRANSPORT

Sie werden auf einer Reise, für welche der Versicherungsschutz gilt, verletzt oder erkranken an einer Krankheit, auch im Rahmen einer Epidemie oder Pandemie.

Wir organisieren und bezahlen Ihre Rückführung an Ihren Wohnort oder in ein nahe gelegenes Krankenhaus.

Bei der Festlegung des Zeitpunkts der Rückführung, der Wahl des Transportmittels oder des Ortes der Krankenhauseinweisung werden nur medizinische Erfordernisse berücksichtigt.

Die Entscheidung über die Rückführung wird von unserem Vertrauensarzt nach Stellungnahme des gelegentlich behandelnden Arztes und eventuell des Hausarztes getroffen.

Bei Ihrer Repatriierung und auf Anordnung unseres Vertrauensarztes organisieren und bezahlen wir den Transport einer Begleitperson an Ihrer Seite.

Eine Ablehnung der von unserem Ärzteteam vorgeschlagenen Lösung führt zum Erlöschen der Zusage der Hilfestellung für Personen.

MEDIZINISCHE KOSTEN (AUSSERHALB DES LANDES, IN DEM DER PATIENT SEINEN/ IHREN WOHSITZ HAT)

Wenn medizinische Kosten (auch bei Krankheiten im Zusammenhang mit einer Epidemie oder Pandemie) mit unserer vorherigen Zustimmung entstanden sind, erstatten wir Ihnen den Teil dieser Kosten, der nicht von etwaigen Versicherungsträgern, bei denen Sie versichert sind, übernommen wurde.

Wir leisten erst, wenn die Erstattungen durch die oben genannten Versicherungsträger erfolgt sind, abzüglich einer Selbstbeteiligung, deren Höhe in der Tariflichen Leistungszusage angegeben ist, und vorbehaltlich der Übermittlung der Originalbelege über die Erstattung, die von Ihrem Versicherungsträger ausgestellt wurden.

Diese Erstattung deckt die unten definierten Kosten ab, sofern sie sich auf eine Behandlung beziehen, die Sie außerhalb Ihres Wohnlandes infolge einer Krankheit oder eines Unfalls erhalten haben, die/der sich außerhalb Ihres Wohnlandes ereignet hat.

In diesem Fall erstatten wir den Betrag der entstandenen Kosten bis zu dem in der Tariflichen Leistungszusage genannten Höchstbetrag. Falls der Versicherungsträger, bei dem Sie Beiträge entrichten, die entstandenen Behandlungskosten nicht übernimmt, erstatten wir die entstandenen Kosten bis zu dem in der Tariflichen Leistungszusage genannten Betrag, sofern Sie die Originalrechnungen der Behandlungskosten und die Bescheinigung des Versicherungsträgers über die Nichtübernahme der Kosten vorlegen.

Diese Leistung endet ab dem Tag, an dem wir in der Lage sind, Ihre Rückführung durchzuführen.

Art der erstattungsfähigen Kosten (vorbehaltlich der vorherigen Zustimmung):

- ▶ Ärztliche Honorare,
- ▶ Kosten für Medikamente, die von einem Arzt oder Chirurgen verschrieben wurden,
- ▶ Kosten für einen ärztlich verordneten Krankenwagen für den Transport in das nächstgelegene Krankenhaus, und dies nur, wenn die Versicherungsträger die Kostenübernahme verweigern,
- ▶ Krankenhauskosten unter der Voraussetzung, dass Sie durch eine Entscheidung der Ärzte der Assistance nach Einholung der Informationen des örtlichen Arztes als nicht transportfähig eingestuft werden (Krankenhauskosten, die ab dem Tag entstehen, an dem wir in der Lage sind, Ihre Rückführung durchzuführen, werden nicht übernommen),
- ▶ Notwendige Zahnarztkosten (bis zu dem in der Tariflichen Leistungszusage genannten Betrag, ohne Anwendung einer Selbstbeteiligung).
- ▶ Kosten für den PCR-Test, wenn dieser positiv ausfällt.

LEISTUNGSERWEITERUNG : VORSCHUSS FÜR KRANKENHAUSKOSTEN (AUSSERHALB DES LANDES, IN DEM DER PATIENT SEINEN/IHREN WOHSITZ HAT)

Wir können im Rahmen der oben vorgesehenen Kostenübernahmebeträge die Kosten für einen Krankenhausaufenthalt, die Ihnen außerhalb Ihres Wohnsitzlandes entstehen, unter folgenden kumulativen Bedingungen vorstrecken:

- ▶ die Ärzte von MUTUAIDE ASSISTANCE müssen nach Einholung der Informationen vom lokalen Arzt beurteilen, dass es unmöglich ist, Sie sofort in Ihr Wohnsitzland zurückzuführen.
- ▶ die Behandlungen, für die der Vorschuss gilt, müssen in Übereinstimmung mit den Ärzten von MUTUAIDE ASSISTANCE verschrieben werden.
- ▶ Sie oder jede von Ihnen bevollmächtigte Person müssen sich formell durch die Unterzeichnung eines spezifischen Dokuments verpflichten, das von MUTUAIDE ASSISTANCE bei der Umsetzung der vorliegenden Leistung zur Verfügung gestellt wird:
 - ▷ Die Schritte zur Kostenübernahme bei den Versicherungsträgern innerhalb einer Frist von 15 Tagen ab dem Datum, an dem MUTUAIDE ASSISTANCE die für diese Schritte notwendigen Elemente versendet, einzuleiten,
 - ▷ MUTUAIDE ASSISTANCE die Beträge, die Sie zu diesem Zweck von den Versicherungsträgern erhalten haben, innerhalb einer Woche nach Erhalt dieser Beträge zu leisten.

Wir tragen lediglich die Kosten, die nicht von den Versicherungsträgern übernommen werden, höchstens aber den für die Leistung „Behandlungskosten“ vorgesehenen Betrag. Sie müssen uns die von diesen Versicherungsträgern ausgestellte Bescheinigung über die Nichtübernahme der Kosten innerhalb einer Woche nach Erhalt vorlegen.

Um unsere späteren Rechte zu wahren, behalten wir uns das Recht vor, von Ihnen oder Ihren Rechtsnachfolgern ein Verpflichtungsschreiben zu verlangen, in dem Sie sich verpflichten, die Schritte bei den Sozialversicherungsträgern zu unternehmen und uns die erhaltenen Beträge zurückzuzahlen.

Wenn Sie die Kostenübernahme bei den Versicherungsträgern nicht fristgerecht beantragt haben oder wenn Sie MUTUAIDE ASSISTANCE nicht fristgerecht die von diesen Versicherungsträgern ausgestellte Bescheinigung über die Nichtübernahme der Kosten vorlegen, können Sie in keinem Fall die Leistung „medizinische Kosten“ in Anspruch nehmen und müssen die gesamten von MUTUAIDE ASSISTANCE vorgestreckten Krankenhauskosten zurückzahlen. Hierzu werden gegebenenfalls zweckdienliche Inkassoverfahren eingeleitet, dessen Kosten von Ihnen zu tragen sind.

ERSATZFAHRER

Sie werden während einer versicherten Reise in einem der unten aufgeführten Länder krank oder verletzt und können Ihr Fahrzeug nicht mehr fahren: Wenn keiner der Mitfahrer Sie ersetzen kann, stellen wir Ihnen einen Fahrer zur Verfügung, der das Fahrzeug auf dem direktesten Weg zu Ihrem Wohnort zurückbringt.

Wir übernehmen die Reisekosten und das Gehalt des Fahrers.

Der Fahrer ist verpflichtet, die Arbeitsgesetze einzuhalten und muss insbesondere - nach dem derzeitigen Stand der französischen Vorschriften - nach 4 Stunden und 30 Minuten Fahrzeit eine 45-minütige Pause einlegen, wobei die tägliche Gesamtlenkzeit 9 Stunden nicht überschreiten darf.

Wenn Ihr Fahrzeug älter als 8 Jahre ist und/oder eine Laufleistung von mehr als 150.000 km aufweist, oder wenn sein Zustand und/oder seine Ladung nicht den in der französischen Straßenverkehrsordnung festgelegten Normen entspricht, müssen Sie uns dies mitteilen. Wir behalten uns dann das Recht vor, keinen Fahrer zu schicken.

In diesem Fall und als Ersatz für die Bereitstellung eines Fahrers stellen wir ein Zugticket in der 1. Klasse oder ein Flugticket in der Economy-Klasse zur Verfügung und übernehmen die Kosten für die Abholung des Fahrzeugs.

Diese Leistung gilt nur in den folgenden Ländern: Frankreich (einschließlich Monaco, Andorra, außer DOM-ROM, COM und andere Körperschaften besonderen Rechts), Spanien, Portugal, Griechenland, Italien, Schweiz, Liechtenstein, Österreich, Deutschland, Belgien, Niederlande, Luxemburg, Vereinigtes Königreich, Irland, Dänemark, Norwegen, Schweden, Finnland, Island).

Die Kosten für Treibstoff, Mautgebühren, Hotel- und Verpflegungskosten für eventuelle Mitreisende bleiben zu Ihren Lasten.

VORZEITIGE RÜCKKEHR

Wenn Sie Ihren Aufenthalt in den unten aufgeführten Fällen vorzeitig abbrechen müssen, übernehmen wir Ihre Transportkosten (Fahrkarte oder Benzinkosten) und die Ihrer versicherten Familienmitglieder oder von zwei Personen, die im Rahmen des vorliegenden Vertrags versichert sind und Sie begleiten.

Wir zahlen in folgenden Fällen:

- ▶ **Schwere Krankheit, schwerer körperlicher Unfall mit Krankenhausaufenthalt** oder Tod eines Familienmitglieds, Ihres beruflichen Vertreters, der Person, die für die Betreuung Ihrer minderjährigen Kinder oder einer behinderten Person, die unter Ihrem Dach lebt, verantwortlich ist, des gesetzlichen Vormunds oder einer Person, die gewöhnlich unter Ihrem Dach lebt;
- ▶ **Schwere Sachschäden**, die Ihre Anwesenheit zwingend erfordern und Ihren Wohnsitz sowie Ihre Geschäftsräume betreffen, infolge eines Einbruchs, Brandes oder Wasserschadens.

BEISTAND AM WOHNSTZ DES VERSICHERTEN

Nach einem Einbruch, Wasserschaden oder Brand an Ihrem Hauptwohnsitz während Ihres versicherten Aufenthalts suchen wir einen Dienstleister und tragen dessen Kosten (Reise, Arbeitskraft, konservatorische Maßnahmen und eventuelle Ersatzteile) bis zu den in der Tabelle der Garantiesummen angegebenen Beträgen, für dringende Reparaturen, d. h. wenn Maßnahmen zur Sicherung der Wohnung erforderlich sind, und zwar in Bezug auf:

- Klempnerei
- Elektrizität
- Schlosserei
- Glaserei

Kosten, die diesen Betrag übersteigen, gehen zu Lasten des Eigentümers.

KOSTEN FÜR DIE BEWACHUNG

Sie sind von Ihrem Hauptwohnsitz abwesend, der durch Einbruch, Diebstahl, Wasserschaden oder Feuer während Ihres versicherten Aufenthalts verwundbar geworden ist.

Wir übernehmen die Kosten für die Bewachung der Wohnung bis zu dem in der Tariflichen Leistungszusage angegebenen Höchstbetrag ab dem Eintritt des Ereignisses.

Kosten, die diesen Betrag übersteigen, gehen zu Lasten des Eigentümers.

SPEZIFISCHE AUSNAHMEN

Zusätzlich zu den für alle Garantien geltenden Ausschlüssen sind folgende Fälle von unserer Leistung ausgeschlossen:

- ▶ Aufenthalte, die zum Zweck der Diagnose und/oder Behandlung unternommen werden,
- ▶ Behandlungs- und Krankenhauskosten im Land des Wohnsitzes,
- ▶ Trunkenheit, Selbstmord oder Selbstmordversuch und deren Folgen,
- ▶ Jede absichtliche Verstümmelung durch den Versicherten,
- ▶ Leichte Erkrankungen oder Verletzungen, die vor Ort behandelt werden können und/oder die die begünstigte/versicherte Person nicht daran hindern, ihren Aufenthalt fortzusetzen,
- ▶ Schwangerschaftszustände, es sei denn, es liegt eine unvorhersehbare Komplikation vor, und in jedem Fall Schwangerschaftszustände nach der 36. Woche, Schwangerschaftsabbruch, Folgen der Entbindung,
- ▶ Rekonvaleszenzen und Krankheiten, die sich in Behandlung befinden, noch nicht gefestigt sind und das Risiko einer plötzlichen Verschlechterung bergen,
- ▶ Früher ausgebildete Krankheiten, die innerhalb von 6 Monaten vor dem Datum des Reiseantritts in ein Krankenhaus eingewiesen wurden,
- ▶ Ereignisse im Zusammenhang mit einer medizinischen Behandlung oder einem chirurgischen Eingriff, die nicht unvorhergesehen, zufällig oder unfallbedingt sind,
- ▶ Kosten für Prothesen: optisch, zahnärztlich, akustisch, funktionell usw.
- ▶ Die Folgen von infektiösen Risikosituationen in einem epidemischen Kontext, die Gegenstand einer Quarantäne oder spezifischer Präventivmaßnahmen oder Überwachungen durch die internationalen und/oder lokalen Gesundheitsbehörden

des Landes, in dem Sie sich aufhalten, und/oder der nationalen Gesundheitsbehörden Ihres Herkunftslandes sind, sofern im Versicherungsschutz nichts anderes festgelegt ist.

- ▶ Kosten für Thermalkuren, Schönheitsbehandlungen, Impfungen und die damit verbundenen Kosten,
- ▶ Aufenthalte in Pflegeheimen und die damit verbundenen Kosten,
- ▶ Rehabilitation, Physiotherapie, Chiropraktik und die damit verbundenen Kosten,
- ▶ Geplante Krankenhausaufenthalte.

BENÖTIGEN SIE HILFE?

KONTAKTIEREN SIE UNS, 7J/7 UND 24H/24



Per Telefon in Frankreich:

(+33)1 45 16 85 42

*(Anruf ohne Aufschlag, Kosten je nach Anbieter,
Anruf kann aufgezeichnet werden)*



Per e-mail :

voyage@mutuaide.fr

Damit wir unter optimalen Bedingungen arbeiten können, denken Sie bitte daran, die folgenden Informationen zusammenzustellen, die bei Ihrem Anruf abgefragt werden:

- ▶ Ihre Vertragsnummer,
- ▶ Ihren Namen und Vornamen,
- ▶ Die Adresse Ihres Wohnortes,
- ▶ Das Land, die Stadt oder der Ort, in dem Sie sich zum Zeitpunkt des Anrufs befinden,
- ▶ Geben Sie die genaue Adresse an (Nr., Straße, eventuell Hotel usw.),
- ▶ Die Telefonnummer, unter der wir Sie erreichen können,
- ▶ Die Art Ihres Problems. Beim ersten Anruf wird Ihnen eine Support-Fallnummer mitgeteilt.

Rufen Sie diese systematisch bei allen weiteren Kontakten mit unserem Kundenservice erneut ab.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

Wie jeder Versicherungsvertrag beinhaltet auch dieser gegenseitige Rechte und Pflichten.

Er unterliegt dem französischen Versicherungsgesetz.

Diese Rechte und Pflichten werden auf den folgenden Seiten erläutert. Dieser Vertrag ist ein kollektiver Haftpflichtversicherungsvertrag, der von Gritchen Affinity bei MUTUAIDE ASSISTANCE abgeschlossen wurde und dessen Beitritt freiwillig ist.

Anhang zu Artikel A. 112-1

Informationsdokument für die Ausübung des Widerrufsrechts nach Artikel L. 112-10 des Versicherungsgesetzes.

Sie haben das Recht, innerhalb von dreißig (Kalender-)Tagen nach Vertragsabschluss ohne Kosten oder Strafzahlungen von diesem Vertrag zurückzutreten. Wenn Ihnen jedoch eine oder mehrere Versicherungsprämien angeboten werden, sodass Sie zu Beginn der Vertragslaufzeit für einen oder mehrere Monate keine Prämie zahlen müssen, beginnt diese Frist erst mit der Zahlung der gesamten oder eines Teils der ersten Prämie.

Die Ausübung des Widerrufsrechts unterliegt den folgenden vier Bedingungen:

- 1° Sie haben diesen Vertrag zu privaten Zwecken abgeschlossen;
- 2° Dieser Vertrag ergänzt den Kauf einer Ware oder Dienstleistung, die von einem Lieferanten verkauft wird;
- 3° Der Vertrag, den Sie widerrufen möchten, wurde noch nicht vollständig erfüllt;
- 4° Sie haben keinen durch diesen Vertrag gedeckten Schaden gemeldet.

In diesem Fall können Sie Ihr Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag per Brief oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger gegenüber dem Versicherer des Vertrags geltend machen. Der Versicherer ist verpflichtet, Ihnen die gezahlte Prämie innerhalb von dreißig Tagen nach Ihrem Rücktritt zurückzuerstatten.

Um eine Mehrfachversicherung zu vermeiden, sollten Sie außerdem überprüfen, ob Sie nicht bereits eine Versicherung haben, die eines der durch den von Ihnen abgeschlossenen Vertrag abgedeckten Risiken abdeckt.

Zusätzliche Informationen:

Zur Ausübung dieses Rechts muss das Verzichtsschreiben (Muster unten) per Brief oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger an Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges gesendet werden: „Ich, der Unterzeichnete, Herr, wohnhaft in, verzichte auf meinen Vertrag Nr., den ich bei MUTUAIDE ASSISTANCE gemäß Artikel L 112-10 des französischen Versicherungsgesetzes abgeschlossen habe. Ich bestätige, dass mir zum Zeitpunkt des Absendens dieses Schreibens kein Anspruch im Zusammenhang mit einer Garantie des Vertrags bekannt ist.“

Folgen des Verzichts:

Wird das Rücktrittsrecht innerhalb der im obigen Kasten genannten Frist ausgeübt, so wird der Vertrag ab dem Tag des Eingangs des Schreibens oder eines anderen dauerhaften Datenträgers gekündigt. Sobald Sie Kenntnis von einem Schadensfall haben, der die Versicherungsleistung des Vertrags in Anspruch nimmt, können Sie dieses Rücktrittsrecht nicht mehr ausüben. Im Falle eines Verzichts sind Sie nur zur Zahlung des Teils der Prämie oder des Beitrags verpflichtet, der dem Zeitraum entspricht, in dem das Risiko gelaufen ist, wobei dieser Zeitraum bis zum Tag der Kündigung berechnet wird. Allerdings bleibt die gesamte Prämie oder der gesamte Beitrag dem Versicherungsunternehmen geschuldet, wenn Sie Ihr Rücktrittsrecht ausüben, obwohl während der Rücktrittsfrist ein Schadensfall eingetreten ist, der die Versicherungsleistung des Vertrags in Anspruch nimmt und von dem Sie keine Kenntnis hatten.

GEMEINSAME BESTIMMUNGEN FÜR ALLE GARANTIE

DEFINITIONEN UND ANWENDUNGSBEREICH

Wir, der Versicherer

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza -CS 20010 -93196 Noisy-le-Grand Cedex -S.A. mit einem vollständig eingezahlten Kapital von 12.558.240 € - Unternehmen, das dem Versicherungsgesetz unterliegt RCS 383 974 086 Bobigny -TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Anschlag

Jede Gewalttat, die einen kriminellen oder illegalen Angriff auf Personen und/oder Eigentum in dem Land, in dem Sie sich aufhalten, darstellt und darauf abzielt, die öffentliche Ordnung durch Einschüchterung und Terror ernsthaft zu stören, und über die in den Medien berichtet wird.

Ausführung der Leistung

Die durch die vorliegende Vereinbarung garantierten Assistance-Leistungen können nur mit der vorherigen Zustimmung von MUTUAIDE ASSISTANCE ausgelöst werden. Folglich können keine von den Leistungsempfängern autorisiert getätigten Ausgaben von MUTUAIDE ASSISTANCE ERSTATTET WERDEN.

Ausland

Jedes Land außerhalb des Landes, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben.

COM

Unter COM versteht man die Collectivités d'Outre-Mer, also Französisch-Polynesien, Saint-Pierre-et Miquelon, Wallis und Futuna, Saint Martin und Saint-Barthélemy.

Dauer der Versicherungen

- ▶ Die Versicherung «Stornierung» tritt am Tag Ihres Abschlusses des Versicherungsvertrags in Kraft und endet am Tag Ihrer Abreise zu Ihrem Aufenthaltsort.
- ▶ Die Gültigkeitsdauer der anderen Versicherungen entspricht den Daten des Aufenthalts, die auf der vom Reiseveranstalter ausgestellten Rechnung angegeben sind, mit einer Höchstdauer von 90 aufeinanderfolgenden Tagen.

Definition von Personenbeistand

Der Personenbeistand umfasst alle Leistungen, die im Falle von Krankheit, Verletzung oder Tod der versicherten Personen während einer versicherten Reise in Anspruch genommen werden.

DROM

Unter DROM versteht man die Departements und Regionen in Übersee, also Guadeloupe, Martinique, Guyana, La Réunion und Mayotte.

Epidemie

Ungewöhnlich hohe Inzidenz einer Krankheit während eines bestimmten Zeitraums und in einer bestimmten Region.

Europa

Mit Europa sind die folgenden Länder gemeint: Deutschland, Andorra, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Kroatien, Dänemark, Spanien, Estland, Finnland, Französisches Festland, Gibraltar, Ungarn, Griechenland, Irland, Island, Italien und seine Inseln, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Fürstentum Monaco, Norwegen, Niederlande, Polen, Portugal, Rumänien, Vereinigtes Königreich, Slowakei, Slowenien, Tschechische Republik, Schweden und Schweiz.

EUROPÄISCHE UNION (EU)

Deutschland, Österreich, Belgien, Bulgarien, Zypern, Kroatien, Dänemark, Spanien, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Ungarn, Irland, Island, Italien, Lettland, Liechtenstein, Litauen, Luxemburg, Malta, Norwegen, Niederlande, Polen, Portugal, Tschechische Republik, Rumänien, Vereinigtes Königreich, Slowakei, Slowenien, Schweden.

Familienmitglieder

Ihr Ehepartner oder Lebensgefährte oder eine Person, die mit Ihnen in einer Lebensgemeinschaft lebt, Ihre Vorfahren oder Nachkommen oder die Ihres Ehepartners, Ihre Schwiegerväter, Schwiegermütter, Brüder, Schwestern, einschließlich der Kinder des Ehepartners oder Lebenspartners eines Ihrer direkten Vorfahren, Schwager, Schwägerinnen, Schwiegersöhne, Schwiegertöchter oder die Ihres Ehepartners. Sie müssen ihren Wohnsitz im selben Land wie Sie haben, sofern vertraglich nichts anderes vereinbart wurde.

Krankheit

Plötzliche und unvorhersehbare Verschlechterung der Gesundheit, die von einer zuständigen medizinischen Behörde festgestellt wurde.

Langstrecke

Unter «Langstrecke» sind Aufenthalte in Länder zu verstehen, die nicht in der Definition «Mittelstrecke» aufgeführt sind.

Lebensnotwendige Ausstattungungen

Kleidung und Toilettenartikel, mit denen Sie vorübergehend überbrücken können, wenn Ihre persönlichen Sachen nicht verfügbar sind.

Maximum pro Ereignis

Wenn die Versicherung zugunsten mehrerer Versicherter ausgeübt wird, die Opfer desselben Ereignisses sind und unter denselben besonderen Bedingungen versichert sind, ist die Versicherungsleistung des Versicherers in jedem Fall auf den Höchstbetrag beschränkt, der im Rahmen dieser Versicherung vorgesehen ist, unabhängig von der Anzahl der Opfer. Infolgedessen wird die Entschädigung proportional zur Anzahl der Opfer gekürzt und abgerechnet.

Mittelstrecke

Unter «Mittelstrecke» sind Aufenthalte nach Europa und in die Maghreb-Staaten zu verstehen.

Naturkatastrophe

Abnormale Intensität eines natürlichen Wirkstoffs, die nicht auf menschliches Eingreifen zurückzuführen ist. Ein Phänomen wie ein Erdbeben, ein Vulkanausbruch, eine Flutwelle, eine Überschwemmung oder eine Naturkatastrophe, das durch die abnormale Intensität eines Naturstoffs verursacht wurde und von den Behörden als solches anerkannt wurde.

OM-ROM, COM und sui generis-Körperschaften

Guadeloupe; Martinique, Französisch-Guayana, Réunion, Französisch-Polynesien, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Neukaledonien.

Pandemie

Epidemie, die sich über ein großes Gebiet ausbreitet, die Grenzen überschreitet und von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) und/oder den zuständigen lokalen öffentlichen Behörden des Landes, in dem der Schaden eingetreten ist, als Pandemie eingestuft wird.

Quarantäne

Isolation einer Person bei Krankheitsverdacht oder nachgewiesener Krankheit, die von einer örtlich zuständigen Behörde angeordnet wird, um das Risiko einer Ausbreitung der genannten Krankheit im Rahmen einer Epidemie oder Pandemie zu vermeiden.

Schadensfall

Ereignis mit Zufallscharakter, das die Garantie des vorliegenden Vertrags auslösen kann.

Schwere Krankheit

Eine plötzliche und unvorhersehbare Verschlechterung der Gesundheit, die von einer zuständigen medizinischen Behörde festgestellt wurde, die die Ausstellung eines Rezepts für die Einnahme von Medikamenten zugunsten des Kranken nach sich zieht und die Aufgabe aller beruflichen oder sonstigen Tätigkeiten mit sich bringt.

Schwerer Unfall mit Körperverschletzung

Eine plötzliche Verschlechterung der Gesundheit, die auf die plötzliche Einwirkung einer äußeren Ursache zurückzuführen ist, die vom Opfer nicht beabsichtigt war und von einer zuständigen medizinischen Behörde festgestellt wurde, die die Ausstellung eines Rezepts für die Einnahme von Medikamenten zugunsten des Kranken nach sich zieht und die Aufgabe aller beruflichen oder sonstigen Tätigkeiten mit sich bringt.

Dieser «Anschlag» muss vom französischen Außenministerium oder vom Innenministerium erfasst werden. Wenn mehrere Anschläge am selben Tag in demselben Land stattfinden und die Behörden dies als eine einzige koordinierte Aktion betrachten, wird dieses Ereignis als ein einziges Ereignis betrachtet.

Selbstbehalt

Der Teil des Schadens, den der Versicherte laut Vertrag selbst tragen muss, wenn er nach einem Schadensfall entschädigt wird. Der Selbstbehalt kann in einem Betrag, einem Prozentsatz, einem Tag, einer Stunde oder einem Kilometer angegeben werden.

Territorialität

Ganze Welt.

Unwirksamkeit

Alle Betrügereien, Fälschungen oder falschen Erklärungen und Zeugenaussagen, die die in der Vereinbarung vorgesehenen Versicherungen in Anspruch nehmen können, führen zur Nichtigkeit unserer Verpflichtungen und zum Verfall der in der Vereinbarung vorgesehenen Rechte.

Verletzung

Eine von einer zuständigen medizinischen Behörde festgestellte plötzliche Beeinträchtigung der Gesundheit, die auf eine plötzliche äußere Einwirkung zurückzuführen ist, die vom Opfer nicht beabsichtigt war

Versicherter Aufenthalt

Aufenthalt, für den Sie versichert sind und die entsprechende Prämie bezahlt haben, mit einer maximalen Dauer von 90 aufeinanderfolgenden Tagen.

Versicherte/Begünstigte

Natürliche Personen oder Gruppen, die im Rahmen dieses Vertrags ordnungsgemäß versichert sind und im Folgenden als „Sie“ bezeichnet werden, deren Wohnsitz in der Buchung des Aufenthalts angegeben ist.

Versicherte Ereignisse in der Assistance

Krankheit, Verletzung oder Tod während einer versicherten Reise.

Versicherte Ereignisse in der Versicherung

- ▶ Stornierung
- ▶ Änderungsgebühren
- ▶ Verspätete Ankunft
- ▶ Unterbrechung des Aufenthalts
- ▶ Vergessene Gegenstände
- ▶ Ersatzfahrzeug
- ▶ Kosten für Tierärztliche Behandlung
- ▶ Kautionschz

Wertvolle Gegenstände

Perlen, Schmuck, Uhren, getragene Pelze sowie alle Ton-und/oder Bildwiedergabegeräte und deren Zubehör, Jagdgewehre, Angelausrüstung, tragbare Computer.

Wir organisieren

Wir erledigen die notwendigen Schritte, um Ihnen Zugang zu der Leistung zu verschaffen.

Wir übernehmen

Wir finanzieren die Leistung.

Wohnsitz

Für die Versicherungsleistungen der Assistance und der Versicherung müssen diese Personen ihren Wohnsitz in Frankreich, in den Überseedepartements und -gebieten (DOM-ROM COM) und in den Gebietskörperschaften sui generis oder in Europa haben. Im Streitfall stellt das Steuerdomizil den Wohnsitz dar

WELCHEN GEOGRAFISCHEN GELTUNGSBEREICH HAT DER VERTRAG?

Die im Rahmen dieses Vertrags abgeschlossenen Versicherungen und/oder Leistungen gelten weltweit.

WIE LANGE IST DIE LAUFZEIT DES VERTRAGS?

Die Gültigkeitsdauer entspricht der Dauer der vom Reiseveranstalter verkauften Leistungen. In keinem Fall darf die Dauer der Versicherung 3 Monate ab dem Tag der Abreise überschreiten. Die Versicherung «STORNIERUNG» beginnt mit dem Datum des Abschlusses des vorliegenden Vertrags und endet am Tag der Abreise zum Aufenthaltsort (auf dem Hinweg).

Die anderen Versicherungen treten am Tag der geplanten Abreise in Kraft und enden am Tag der geplanten Rückkehr.

BETRUGSBEKÄMPFUNG

Der Versicherungsvertrag kann dem Versicherten keinen Gewinn verschaffen; er garantiert ihm nur die Wiedergutmachung seiner tatsächlichen Verluste. Alle Betrügereien, Fälschungen oder falschen Aussagen und Zeugenaussagen über die Art, die Ursachen, die Umstände und die Folgen eines Schadens, oder wenn Sie wissentlich ungenaue Dokumente oder betrügerische Mittel verwenden, verlieren Sie jeglichen Anspruch auf Versicherungsschutz für den betreffenden Schaden.

WELCHE ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSE GELTEN FÜR ALLE UNSERE VERSICHERUNGEN?

Wir können nicht eintreten, wenn Ihre Versicherungs-oder Leistungsansprüche die Folge von Schäden sind, die sich ergeben aus :

- ▶ Leistungen, die nicht während des Aufenthalts beantragt wurden oder die nicht von uns oder in Absprache mit uns organisiert wurden, berechtigen im Nachhinein nicht zu einer Rückerstattung oder Entschädigung,
- ▶ Kosten für Verpflegung, Hotel, außer denjenigen, die im Text der Garantie angegeben sind,
- ▶ Schäden, die von der versicherten Person vorsätzlich herbeigeführt wurden, sowie Schäden, die sich aus ihrer Teilnahme an einem Verbrechen, einem Vergehen oder einer Schlägerei ergeben, außer im Fall von Notwehr,
- ▶ Der Höhe der Verurteilungen und ihrer Folgen,
- ▶ Der Gebrauch von Betäubungsmitteln oder Drogen, die nicht ärztlich verordnet sind,
- ▶ Zustand der Trunkenheit unter Alkoholeinfluss,
- ▶ Zollgebühren,
- ▶ Der Teilnahme als Teilnehmer an einem Wettkampfsport oder an einer Rallye, die zu einer nationalen oder internationalen Wertung führt und von einem Sportverband organisiert wird, für den eine Lizenz ausgestellt wurde, sowie dem Training für diese Wettkämpfe,
- ▶ Der gewerbsmäßige Ausübung jeglicher Sportarten,
- ▶ Der Teilnahme an Wettbewerben oder Ausdauer-oder Geschwindigkeitsprüfungen und deren Vorbereitungstests an Bord jeglicher Fortbewegungsmittel zu Lande, zu Wasser oder in der Luft,
- ▶ Den Folgen der Nichteinhaltung anerkannter Sicherheitsregeln, die mit der Ausübung jeder sportlichen Freizeitaktivität verbunden sind,
- ▶ Kosten, die nach der Rückkehr des Aufenthalts oder dem Ablauf der Versicherung entstehen,
- ▶ Unfällen, die sich aus Ihrer Teilnahme, auch als Amateur, an folgenden Sportarten ergeben: Motorsport (unabhängig vom verwendeten Motorfahrzeug), Luftsport, Hochgebirgsbergsteigen, Bobfahren, Jagd auf gefährliche Tiere, Eishockey, Skeleton, Kampfsport, Höhlenforschung, Schneesport, die eine internationale, nationale oder regionale Klassifizierung beinhaltet,
- ▶ Der vorsätzlichen Missachtung der Vorschriften des besuchten Landes oder die Ausübung von Aktivitäten, die von den örtlichen Behörden nicht genehmigt wurden,
- ▶ Offiziellen Verboten, Beschlagnahmungen oder Zwang durch öffentliche Gewalt,
- ▶ Der Nutzung von Flugnavigationsgeräten durch die versicherte Person,
- ▶ Der Verwendung von Kriegsgerät, Sprengstoff und Schusswaffen,
- ▶ Schäden, die auf einen vorsätzlichen oder arglistigen Fehler des Versicherten gemäß Artikel L.113-1 des Versicherungsgesetzes zurückzuführen sind,
- ▶ Selbstmord und Selbstmordversuch,
- ▶ Epidemien und Pandemien, sofern nicht anders in der Versicherung festgelegt, Verschmutzungen, Naturkatastrophen,

- ▶ Bürgerkrieg oder ausländischer Krieg, Unruhen, Streiks, Volksbewegungen, Terroranschläge, Geiselnahme,
- ▶ Dem Zerfall des Atomkerns oder jede Bestrahlung aus einer Energiequelle, die den Charakter von Radioaktivität hat.
- ▶ Dem Fehlen von Risiken

MUTUAIDE ASSISTANCE kann in keinem Fall für Versäumnisse oder Verzögerungen bei der Erfüllung ihrer Verpflichtungen haftbar gemacht werden, die durch höhere Gewalt oder Ereignisse wie Bürger-oder Auslandskriege, Aufstände oder Volksbewegungen, Aussperrungen, Streiks, Attentate, Terrorakte, Piraterie entstehen, Stürme und Hurrikane, Erdbeben, Wirbelstürme, Vulkanausbrüche oder andere Kataklysmen, Zerfall des Atomkerns, Explosion von Sprengkörpern und radioaktive nukleare Auswirkungen, Epidemien, Auswirkungen von Umweltverschmutzung und Naturkatastrophen, Strahlungsauswirkungen oder andere zufällige Ereignisse oder höhere Gewalt, sowie deren Folgen.

REGELUNGEN FÜR DIE DURCHFÜHRUNG VON HILFSLEISTUNGEN

Nur der telefonische Anruf des Versicherten zum Zeitpunkt des Ereignisses ermöglicht die Inanspruchnahme der Assistance-Leistungen. Nach Eingang des Anrufs, organisiert und übernimmt MUTUAIDE ASSISTANCE, nachdem sie die Rechte des Anrufers überprüft hat, die in der vorliegenden Vereinbarung vorgesehenen Leistungen. Um eine Leistung in Anspruch zu nehmen, kann MUTUAIDE ASSISTANCE vom Versicherten verlangen, die von ihm geltend gemachte Berechtigung nachzuweisen und auf seine Kosten die Unterlagen und Dokumente vorzulegen, die diesen Anspruch belegen. Die versicherte Person muss unseren Ärzten den Zugang zu allen medizinischen Informationen über die Person, für die wir tätig werden, ermöglichen. Diese Informationen werden unter Beachtung der ärztlichen Schweigepflicht behandelt.

MUTUAIDE ASSISTANCE kann in keinem Fall die lokalen Nothilfeorganisationen ersetzen und greift im Rahmen der von den lokalen Behörden erteilten Genehmigungen ein, noch übernimmt sie die so entstandenen Kosten, mit Ausnahme der Kosten für den Transport mit einem Krankenwagen oder Taxi bis zum nächstgelegenen Ort, wo eine angemessene Behandlung erfolgen kann, im Falle einer harmlosen Erkrankung oder einer leichten Verletzung, die weder eine Rückführung noch einen medizinischen Transport erfordern.

Die Interventionen, die MUTUAIDE ASSISTANCE durchführen muss, erfolgen unter vollständiger Einhaltung der nationalen und internationalen Gesetze und Vorschriften. Sie sind daher an die Erteilung der notwendigen Genehmigungen durch die zuständigen Behörden gebunden.

Wenn MUTUAIDE ASSISTANCE den Transport eines Versicherten übernommen hat, muss dieser ihm sein ursprünglich vorgesehenes und nicht benutztes Rückreiseticket zurückgeben.

MUTUAIDE ASSISTANCE entscheidet über die Art des Flugtickets, das dem Versicherten zur Verfügung gestellt wird, je nach den von den Fluggesellschaften angebotenen Möglichkeiten und der Dauer der Reise.

RÜCKZAHLUNGSBEDINGUNGEN

Erstattungen an die versicherte Person können von uns nur gegen Vorlage der quittierten Originalrechnungen vorgenommen werden, die Kosten entsprechen, die mit unserer Zustimmung entstanden sind. Erstattungsanträge sind zu richten an:

MUTUAIDE ASSISTANCE Abteilung Schadensverwaltung
126, rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

REKLAMATIONSBEARBEITUNG

1. Sollten Sie mit der Umsetzung Ihres Vertrags nicht einverstanden oder unzufrieden sein, bitten wir Sie, dies MUTUAIDE mitzuteilen, indem Sie die Nummer 01 45 16 85 42 anrufen oder an voyage@mutuaide.fr für die unten aufgeführten Assistance-Leistungen schreiben:

- ▶ **Rückführung oder Krankentransport**
- ▶ **Verlängerung des Aufenthalts**
- ▶ **Hotelkosten**
- ▶ **Rückführung von Leichname**
- ▶ **Behandlungskosten außerhalb des Aufenthaltslandes**
- ▶ **Übermittlung dringender Nachrichten**

Wenn Sie mit der Antwort, die Sie erhalten, nicht zufrieden sind, können Sie einen Brief schreiben an :

MUTUAIDE QUALITÄTSABTEILUNG KUNDEN
126, rue de la Piazza 93196
NOISY LE GRAND CEDEX

MUTUAIDE verpflichtet sich, den Eingang Ihres Schreibens innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bestätigen. Es wird innerhalb von höchstens zwei Monaten bearbeitet.

Wenn die Meinungsverschiedenheit weiterhin besteht, können Sie sich per Brief an die Ombudsstelle für Versicherungen wenden:

Die Ombudsstelle für Versicherungen
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

2. Sollten Sie mit der Umsetzung Ihres Vertrages nicht einverstanden oder unzufrieden sein, bitten wir Sie, dies GRITCHEN AFFINITY mitzuteilen, indem Sie an Service Reklamationen 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES oder per E-Mail schreiben: reclamations@gritchen.fr für die unten aufgeführten Versicherungsleistungen:

- ▶ **Stornierung**
- ▶ **Änderungsgebühren**
- ▶ **Verspätete Ankunft**
- ▶ **Unterbrechung des Aufenthalts**
- ▶ **Vergessene Gegenstände**
- ▶ **Ersatzfahrzeug**
- ▶ **Kosten für Tierärztliche Behandlung**
- ▶ **Kautionschutz**

MUTUAIDE verpflichtet sich, den Eingang Ihres Schreibens innerhalb von 10 Arbeitstagen zu bestätigen. Es wird innerhalb von höchstens zwei Monaten bearbeitet.

Wenn die Meinungsverschiedenheit weiterhin besteht, können Sie sich per Brief an die Ombudsstelle für Versicherungen wenden:

Die Ombudsstelle für Versicherungen TSA 50110 75441 Paris Cedex 09

Die Ombudsstelle für Versicherungen ist nicht zuständig für Verträge, die zur Absicherung von Berufsrisiken abgeschlossen wurden.

DATENERHEBUNG

Der Versicherte erkennt an, dass er darüber informiert wurde, dass der Versicherer seine persönlichen Daten gemäß den geltenden Vorschriften zum Schutz persönlicher Daten verarbeitet und dass darüber hinaus :

► Die Antworten auf die gestellten Fragen obligatorisch sind und dass im Falle falscher Erklärungen oder Unterlassungen die Folgen für ihn die Nichtigkeit des Vertragsbeitritts (Artikel L 113-8 des Versicherungsgesetzes) oder die Herabsetzung der Entschädigung (Artikel L 113-9 des Versicherungsgesetzes) sein können,

► Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist für den Beitritt und die Erfüllung seines Vertrags und seiner Garantien, für die Verwaltung der Geschäfts- und Vertragsbeziehungen oder für die Erfüllung geltender Rechts-, Verwaltungs- oder Verwaltungsvorschriften erforderlich.

► Die erhobenen und verarbeiteten Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie es für die Erfüllung des Vertrags oder der gesetzlichen Verpflichtung erforderlich ist. Diese Daten werden dann entsprechend den in den Verjährungsbestimmungen festgelegten Zeiträumen archiviert.

► Die Empfänger der ihn betreffenden Daten sind im Rahmen ihrer Befugnisse die Abteilungen des Versicherers, die mit dem Abschluss, der Verwaltung und der Erfüllung des Versicherungsvertrags und der Garantien betraut sind, seine Beauftragten, Bevollmächtigten, Partner, Subunternehmer, Rückversicherer im Rahmen der Ausübung ihrer Aufgaben.

Sie können gegebenenfalls auch an Berufsverbände und alle am Vertrag beteiligten Personen wie Rechtsanwälte, Sachverständige, Gerichts- und Amtspersonen, Vormünder, Betreuer und Ermittler weitergeleitet werden.

Informationen über ihn können auch an den Versicherungsnehmer sowie an alle Personen weitergegeben werden, die als befugte Dritte zugelassen sind (Gerichte, Schiedsrichter, Mediatoren, zuständige Ministerien, Aufsichts- und Kontrollbehörden und alle öffentlichen Einrichtungen, die befugt sind, sie zu empfangen, sowie Kontrollstellen wie Rechnungsprüfer, Wirtschaftsprüfer und interne Kontrollstellen).

► Als Finanzinstitut unterliegt der Versicherer den gesetzlichen Verpflichtungen, die sich hauptsächlich aus dem Währungs- und Finanzgesetzbuch zur Bekämpfung der Geldwäsche und der Finanzierung des Terrorismus ergeben und dass er zu diesem Zweck eine Verarbeitung zur Überwachung von Verträgen durchführt, die zur Erstellung einer Verdachtsmeldung oder zu einer Maßnahme zum Einfrieren von Vermögenswerten führen kann.

Die Daten und Dokumente über die versicherte Person werden für einen Zeitraum von fünf (5) Jahren nach Abschluss des Vertrags oder Beendigung der Beziehung aufbewahrt.

► Seine persönlichen Daten können auch im Rahmen

einer Behandlung zur Bekämpfung von Versicherungsbetrug verwendet werden, die gegebenenfalls zu einer Aufnahme in eine Liste von Personen mit Betrugsrisiko führen kann.

Diese Eintragung kann zur Folge haben, dass die Prüfung seiner Akte länger dauert oder dass ihm ein angebotenes Recht, eine Leistung, ein Vertrag oder eine Dienstleistung gekürzt oder verweigert wird.

In diesem Rahmen können persönliche Daten, die ihn (oder die Personen, die Parteien oder Interessenten des Vertrags sind) betreffen, von allen befugten Personen verarbeitet werden, die innerhalb der Einheiten der Versicherungsgruppe im Rahmen der Betrugsbekämpfung tätig sind. Diese Daten können auch für befugte Mitarbeiter von Stellen bestimmt sein, die direkt von einem Betrugsfall betroffen sind (andere Versicherungsträger oder Vermittler; Justizbehörden, Schlichter, Schiedsrichter, Rechtspfleger, Ministerialbeamte; gesetzlich befugte Drittstellen und gegebenenfalls Opfer von Betrugshandlungen oder deren Vertreter).

Im Falle einer Betrugswarnung werden die Daten maximal sechs (6) Monate aufbewahrt, um die Warnung zu qualifizieren, und dann gelöscht, es sei denn, die Warnung erweist sich als relevant. Im Falle einer relevanten Warnung werden die Daten bis zu fünf (5) Jahre nach Abschluss der Betrugsakte oder bis zum Abschluss des Gerichtsverfahrens und der geltenden Verjährungsfristen aufbewahrt.

Bei Personen, die auf einer Liste mutmaßlicher Betrüger stehen, werden ihre Daten nach Ablauf von fünf Jahren ab dem Datum der Aufnahme in diese Liste gelöscht.

► Als Versicherer ist er berechtigt, Daten über Straftaten, Verurteilungen und Sicherheitsmaßnahmen entweder zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses, während der Vertragserfüllung oder im Rahmen der Verwaltung von Rechtsstreitigkeiten zu verarbeiten.

► Die personenbezogenen Daten können vom Versicherer auch im Rahmen der von ihm durchgeführten Verarbeitungen verwendet werden, deren Zweck die Forschung und Entwicklung ist, um die Qualität oder die Relevanz seiner zukünftigen Versicherungs- und/oder Assistance-Produkte und Dienstleistungsangebote zu verbessern.

► Die ihn betreffenden persönlichen Daten können bestimmten Mitarbeitern oder Dienstleistern des Versicherers zugänglich sein, die in Ländern außerhalb der Europäischen Union ansässig sind.

► Die versicherte Person hat unter Nachweis ihrer Identität das Recht, auf die verarbeiteten Daten zuzugreifen, sie zu berichtigen, zu löschen und ihnen zu widersprechen. Er hat auch das Recht zu verlangen, dass die Verwendung seiner Daten eingeschränkt wird, wenn sie nicht mehr notwendig sind, oder dass die von ihm bereitgestellten Daten in einem strukturierten Format wiederhergestellt werden, wenn sie für den Vertrag notwendig sind oder wenn er der Verwendung dieser Daten zugestimmt hat.

Er hat das Recht, Richtlinien über den Verbleib seiner persönlichen Daten nach seinem Tod festzulegen. Diese allgemeinen oder besonderen Richtlinien beziehen sich auf die Aufbewahrung, Löschung und Weitergabe seiner Daten nach seinem Tod.

Diese Rechte können beim stellvertretenden Datenschutzbeauftragten des Versicherers ausgeübt werden:

► per E-Mail : **an die Adresse DRPO@MUTUAIDE.fr**

oder

► per Post : **indem Sie an die folgende Adresse schreiben: Datenschutzbeauftragter – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza 93196 Noisy le Grand.**

Nachdem er dies beim Datenschutzbeauftragten beantragt hat und nicht zufrieden gestellt wurde, hat er die Möglichkeit, sich an die CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) zu wenden.

ÜBERTRAGUNG

MUTUAIDE ASSISTANCE tritt in Höhe der gezahlten Entschädigungen und der von ihr erbrachten Leistungen in die Rechte und Ansprüche des Versicherten gegenüber jeder Person ein, die für die Tatsachen, die ihre Intervention begründet haben, verantwortlich ist. Wenn die in Erfüllung des Vertrages erbrachten Leistungen ganz oder teilweise bei einer anderen Gesellschaft oder Institution gedeckt sind, tritt MUTUAIDE ASSISTANCE in die Rechte und Ansprüche des Versicherten gegen diese Gesellschaft oder Institution ein.

VERJÄHRUNG

In Anwendung von Artikel L 114-1 des Versicherungsgesetzes verjährt jede Klage, die aus dem vorliegenden Vertrag abgeleitet wird, nach zwei Jahren ab dem Ereignis, das sie hervorgerufen hat. Diese Frist wird für Todesfallgarantien auf zehn Jahre verlängert, wobei die Ansprüche der Begünstigten spätestens dreißig Jahre nach diesem Ereignis verjähren.

Diese Frist beginnt jedoch nicht:

- im Falle eines Verschweigens, einer Unterlassung, einer falschen oder ungenauen Erklärung über das eingegangene Risiko nur von dem Tag an, an dem der Versicherer davon Kenntnis erlangt hat;
- im Falle eines Schadensfalls erst ab dem Tag, an dem die Betroffenen davon Kenntnis erlangt haben, wenn sie beweisen, dass sie bis dahin keine Kenntnis davon hatten.

Wenn die Klage des Versicherten gegen den Versicherer auf dem Rückgriff eines Dritten beruht, beginnt die Verjährungsfrist erst an dem Tag, an dem dieser Dritte eine Klage gegen den Versicherten erhoben hat oder von diesem entschädigt worden ist.

Diese Verjährungsfrist kann gemäß Artikel L 114-2 des Versicherungsgesetzes durch einen der folgenden gewöhnlichen Unterbrechungsgründe unterbrochen werden:

- die Anerkennung des Rechts desjenigen, gegen den er verjährt, durch den Schuldner (Artikel 2240 des Zivilgesetzbuches);
- eine Klage, auch in einem einstweiligen Verfügungsverfahren, bis zum Erlöschen der Instanz. Dasselbe gilt, wenn sie vor ein unzuständiges Gericht gebracht wird oder wenn der Akt der Anrufung des Gerichts aufgrund eines Verfahrensfehlers für nichtig erklärt wird (Artikel 2241 und 2242 des Zivilgesetzbuchs). Die Unterbrechung ist unwirksam, wenn der Kläger seine Klage zurückzieht oder das Verfahren auslaufen lässt oder wenn seine Klage endgültig abgewiesen wird (Artikel 2243 des Zivilgesetzbuchs);
- eine Sicherungsmaßnahme, die in Anwendung des Gesetzes über zivile Vollstreckungsverfahren getroffen wurde, oder eine Zwangsvollstreckungshandlung (Artikel 2244 des Zivilgesetzbuchs).

Es wird darauf hingewiesen, dass:

Die Interpellation an einen der Gesamtschuldner durch eine Klage oder eine Zwangsvollstreckungshandlung oder die Anerkennung des Rechts desjenigen, gegen den er verjährt war, durch den Schuldner die Verjährungsfrist gegen alle anderen, auch gegen ihre Erben unterbricht.

Dagegen unterbricht die Interpellation an einen der Erben eines Gesamtschuldners oder die Anerkennung dieses Erben die Verjährungsfrist gegenüber den anderen Miterben nicht, auch nicht im Falle einer Hypothekenforderung, wenn die Verpflichtung teilbar ist. Diese Interpellation oder dieses Anerkenntnis unterbricht die Verjährungsfrist gegenüber den anderen Mitschuldnern nur für den Teil, für den dieser Erbe haftet.

Um die Verjährungsfrist für das Ganze gegenüber den anderen Mitschuldnern zu unterbrechen, bedarf es der Interpellation an alle Erben des verstorbenen Schuldners oder der Anerkennung durch alle diese Erben (Artikel 2245 des Zivilgesetzbuches).

Die Aufforderung an den Hauptschuldner oder dessen Anerkennung unterbricht die Verjährungsfrist gegen den Bürgen (Artikel 2246 des Zivilgesetzbuchs).

Die Verjährungsfrist kann auch unterbrochen werden durch:

- Die Bestellung eines Sachverständigen nach einem Schadensfall;
- Die Versendung eines Einschreibens mit Rückschein (vom Versicherer an den Versicherten gerichtet in Bezug auf die Klage auf Zahlung des Beitrags und vom Versicherten an den Versicherer gerichtet in Bezug auf die Zahlung der Entschädigung für den Schadensfall).

STREITSCHLICHTUNG

Jede zwischen dem Versicherer und dem Versicherten entstandene Streitigkeit bezüglich der Festsetzung und Regulierung der Leistungen wird von der am schnellsten handelnden Partei, wenn keine gütliche Einigung erzielt werden kann, dem zuständigen Gericht am Wohnsitz des Versicherten gemäß den in Artikel R 114-1 des Versicherungsgesetzes vorgesehenen Bestimmungen unterbreitet.

FALSCHER ANGABEN

Wenn sie den Gegenstand des Risikos verändern oder unsere Meinung darüber verringern:

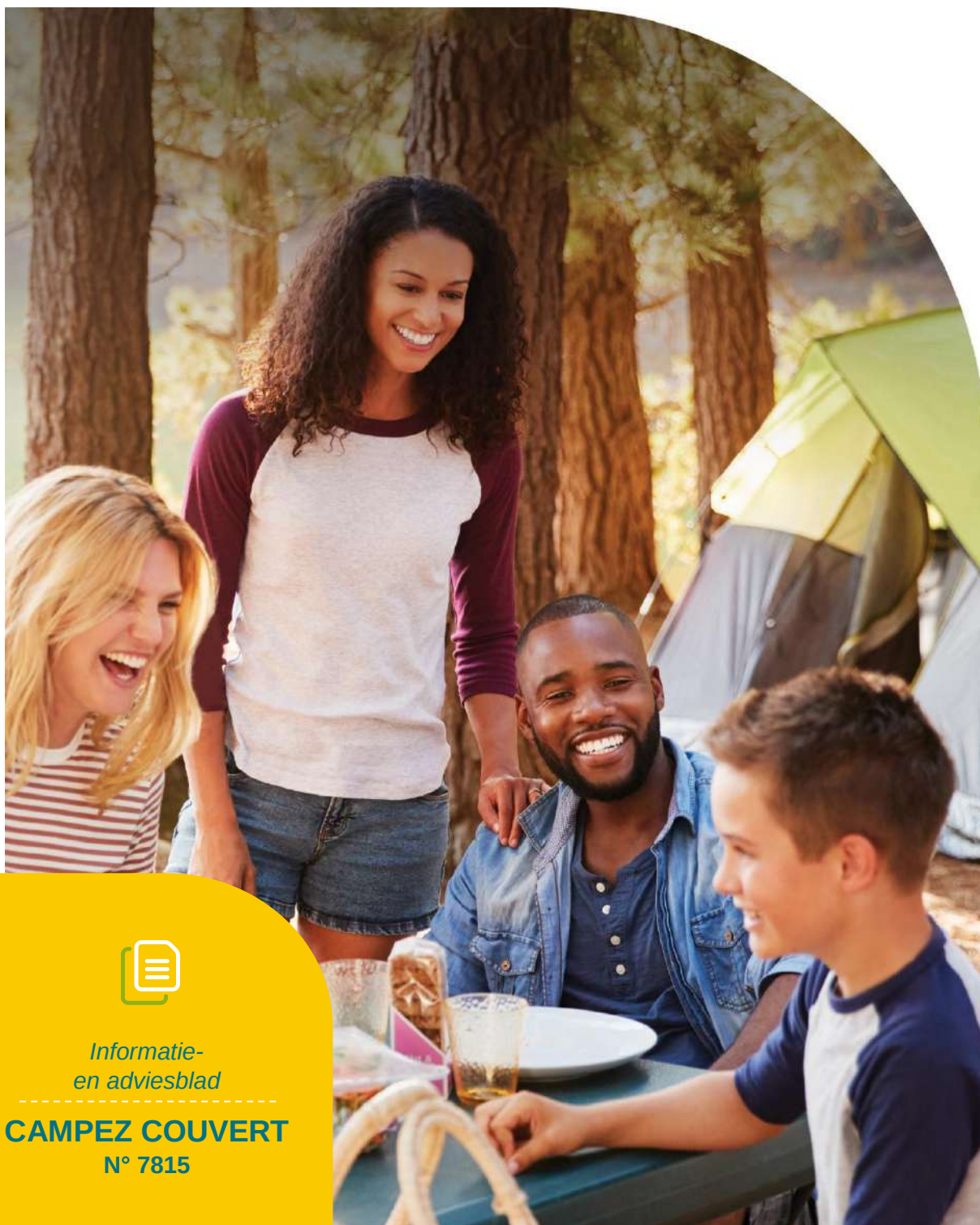
- Jedes Verschweigen oder jede vorsätzlich falsche Erklärung Ihrerseits führt zur Nichtigkeit des Vertrags. Die gezahlten Prämien bleiben uns erhalten und wir sind berechtigt, die Zahlung der fälligen Prämien zu verlangen, wie in Artikel L 113.8 des Versicherungsgesetzes vorgesehen.
- Jede Unterlassung oder unrichtige Erklärung Ihrerseits, deren Bösgläubigkeit nicht nachgewiesen ist, führt 10 Tage nach der Benachrichtigung, die Ihnen per Einschreiben zugestellt wird, zur Kündigung des Vertrags und/oder zur Anwendung der Entschädigungskürzung des Versicherungsgesetzes wie in Artikel L 113.9 vorgesehen.

KONTROLLINSTANZ

Die mit der Kontrolle von MUTUAIDE ASSISTANCE beauftragte Behörde ist die Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4, place de Budapest -CS 92 459 -75 436 Paris Cedex 9.

Campez Couvert

by gritchen



*Informatie-
en adviesblad*

CAMPEZ COUVERT
N° 7815

Je doel:

*U wilt zich indekken tegen onvoorziene omstandigheden waardoor u uw geplande vakantie in een openluchthotel moet annuleren.
van uw geplande vakantie in een hotel in de open lucht, en ook in geval van onvoorziene omstandigheden tijdens uw verblijf?*

WAT MOET IK WETEN OVER DE GEDEKTE KAMPEERVERZEKERING?

Deze verzekering wordt aangeboden als aanvulling op een reservering voor een verblijf in een hotel in de open lucht en is bedoeld om de boeker te beschermen voor aanvang van het verblijf: als u genooddaakt bent uw verblijf te annuleren of als u te laat aankomt, tijdens uw verblijf: in geval van onderbreking, autopech, kosten voor diergeneeskundige hulp, hulp bij repatriëring en na uw verblijf: in geval van inhouding van de borgsom als gevolg van onopzettelijke schade of als u persoonlijke voorwerpen vergeet op de verblijfplaats.

WAT DEKT DE CAMPERDEKKING?

➔ Gedekte annuleringsredenen:

De polis dekt je in een groot aantal situaties waarin je je vakantie moet annuleren:



PERSO
ONLIJK



ZAKELI
JK



GEZON



BESCHADIGD
VOERTUIG
OF HUIS

➔ Garanties :

ANNULERINGSKOSTE



Terugbetaling van de bedragen die door het etablissement worden ingehouden volgens de algemene verkoopvoorwaarden, als u uw verblijf voor vertrek (heenreis) moet annuleren om een van de redenen die in het contract worden genoemd.



LATE AANKOMST

Terugbetaling pro rata temporis van de ongebruikte periode als u uw reservering meer dan 24 uur te laat in bezit neemt vanwege een van de gebeurtenissen die in de annuleringsgarantie worden genoemd.



ONDERBREKINGSKOSTEN

Terugbetaling van ongebruikte grondendiensten op een pro rata temporis basis, inclusief eventuele huurschoonmaakkosten, in geval van voortijdige terugkeer na de gebeurtenissen die in het verzekeringscontract zijn vermeld.

Dit document is een niet-contractuele samenvatting van de dekking. Aangezien de verzekeraar alleen gebonden is aan de voorwaarden van het verzekeringscontract, vindt u het volledige contract in de bijsluiter bij dit document.



VERVANGEND VOERTUIG

Terugbetaling van de huurkosten van een vervangwagen van gelijkwaardige categorie voor maximaal 3 opeenvolgende dagen als uw voertuig geïmmobiliseerd is door pech, een materieel ongeval of diefstal tijdens uw verblijf.



DIERGEENEESKUNDIGE ZORG EN HULP VOOR HONDEN EN KATTEN

Vergoeding van de kosten voor de verzorging van je hond of kat tijdens je verblijf, evenals hulp als je huisdier vermist raakt of wegloopt.



EEN PERSOONLIJK VOORWERP IN DE

Terugbetaling, op vertoon van een originele factuur, van de kosten voor het verzenden van het vergeten voorwerp van de verhuurlocatie naar uw huis.



CAUTIO BESCHERMING

Terugbetaling van het geheel of een deel van de waarborg die in het huurcontract is vastgelegd en daadwerkelijk door de verhuurder wordt ingehouden in geval van accidentele schade aan het gehuurde goed (inclusief de meubels en inrichting die zich in het gehuurde goed bevinden) tijdens de Séjour.



ASSISTENTIE

Bijstand, repatriëring, vergoeding van medische kosten als gevolg van een gezondheidsprobleem dat verband houdt met een epidemie tijdens je verblijf.

*De volledige beschrijving van de dekkingssomvang van de verzekering "CAMPEZ COUVERT", de dekkinglimieten, de eigen risico's en de uitsluitingen vindt u in de **bijgevoegde informatiebrochure**, die uitsluitend contractuele waarde heeft en die u aandachtig dient te lezen. aandachtig te lezen.*

➔ Ons advies:

Met dit doel voor ogen stellen wij u voor om het CAMPEZ COUVERT aanbod af te sluiten, dat speciaal is gecreëerd voor een verblijf in openluchthotels, om u in te dekken in geval van onvoorziene omstandigheden die uw reis beïnvloeden.



Dit document is een niet-contractuele samenvatting van de dekking. Aangezien de verzekeraar alleen gebonden is aan de voorwaarden van het verzekeringscontract, vindt u het volledige contract in de bijsluiter bij dit document.

WAT IS DE MELDINGSTERMIJN IN HET GEVAL VAN EEN GEDEKTE GEBEURTENIS?

Wanneer er sprake is van een verzekeringsdekking, moet de verzekerde : **Gritchen Affinity binnen 10 werkdagen** schriftelijk op de hoogte brengen van elk schadegeval dat aanleiding kan geven tot dekking.

HOE MELD IK EEN CLAIM?

WWW

Voor snel en modern beheer van uw aanvragen voor annulering, onderbreking, late aankomst, vervangend voertuig of vergeten voorwerpen

Log in op de website :
www.declare.fr

Je kunt ons je bewijsstukken sturen en de voortgang van je zaak volgen.



Voor het traditionele beheer van uw claims voor annulering, onderbreking, late aankomst, vervangend voertuig of vergeten voorwerp

Per e-mail: sinistres@campez-couvert.com

behoefte aan bijstand of repatriëring

Neem 24/7 telefonisch contact met ons op via +31 416 788 157

Om dit te doen:

Om ons in staat te stellen om in de best mogelijke omstandigheden in te grijpen, vragen we je om de volgende informatie te verzamelen, die je gevraagd zal worden wanneer je belt:

- Je contractnummer,
- Je voor- en achternaam,
- Uw huisadres,
- Het land, de stad of de plaats waar je je bevindt op het moment van de oproep,
- Geef het exacte adres op (nummer, straat, hotel, enz.),
- Het telefoonnummer waarop we je kunnen bereiken,
- De aard van je probleem.

Wanneer u voor het eerst belt, krijgt u een dossiernummer voor assistentie. U moet dit nummer altijd vermelden wanneer u contact opneemt met onze Assistance Service.

WIE ZIJN WIJ?

Gritchen Affinity - Specialist in sport- en vrijetijdsv verzekeringen

SAS met een maatschappelijk kapitaal van 10.260 euro, ingeschreven in het handels- en ondernemingsregister van Bourges onder nr. 529 150 542, met maatschappelijke zetel op het adres 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges. Société de Courtage d'Assurances staat onder toezicht van de ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 en is ingeschreven bij de ORIAS onder nr. 11061317 in de categorie Verzekeringsmakelaar (www.orias.fr).

Professionele Wettelijke Aansprakelijkheid en Financiële Garantie overeenkomstig Artikel L 512-6 en L 512-7 van de Franse Verzekeringscode. Dochteronderneming van Groupe Gritchen Assurances Holding, SAS met een kapitaal van 2.312.218,80 euro.

Als onafhankelijke makelaar werkt Gritchen Affinity op niet-exclusieve basis in overeenstemming met Artikel L521-2 II b van de Franse Verzekeringscode. Als verzekeringstussenpersoon worden wij vergoed op basis van een commissie die door de verzekeraar wordt betaald en makelaarskosten die rechtstreeks door de polishouder worden gedragen.

Het aanbod van CAMPEZ COUVERT werd onderhandeld met MUTUAIDE ASSISTANCE, dat zich al 40 jaar inzet om de beste service te bieden voor alledaagse onvoorziene omstandigheden.

UW PERSOONSgegevens

Gritchen Affinity verbindt zich ertoe, als verantwoordelijke voor de verwerking of wanneer wij optreden als onderaannemer in de zin van de RGPD om:

- Uw gegevens rechtmatig, eerlijk en transparant verwerken
- Alleen de informatie verzamelen die nodig is om uw verzoek te verwerken
- Verzamelen voor specifieke, expliciete en legitieme doeleinden
- Ervoor zorgen dat uw gegevens accuraat zijn en, indien nodig, worden bijgewerkt
- Bewaar ze niet langer dan nodig is voor het doel waarvoor ze zijn verzameld, zoals aanbevolen door de CNIL of vereist door de wet.
- Garandeer passende beveiliging door middel van passende technische en organisatorische maatregelen".

We gebruiken de persoonlijke gegevens die u ons hebt gestuurd (ook via uw boekingsvestiging) als onderdeel van onze verzekeringsmakelaardij om het verzekeringscontract af te sluiten, te beheren en uit te voeren en voor het commerciële beheer van onze klanten. De gegevens worden ook gebruikt in het kader van onze verplichtingen om het witwassen van geld en de financiering van terrorisme tegen te gaan en fraude te bestrijden.

Wij informeren u over hoe u uw rechten kunt uitoefenen: u kunt verzoeken om toegang tot uw persoonsgegevens, rectificatie, verwijdering of beperking van de verwerking ervan. U hebt ook het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking en het recht op overdraagbaarheid van uw gegevens.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onze **Compliance afdeling - Gritchen - 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges** of per e-mail: conformite@gritchen.fr. In geval van een klacht kunt u contact opnemen met de CNIL.

Hier vindt u alle informatie over de verwerking van uw persoonlijke gegevens

We willen u ook wijzen op het bestaan van de "Bloctel" telefonische anti-solicitatie lijst, waarop u zich kunt inschrijven op: <https://www.bloctel.gouv.fr/>

CLAIMS EN BEMIDDELING

Als u problemen hebt, neem dan contact op met uw gebruikelijke contactpersoon. Als u niet tevreden bent, kunt u een klacht indienen door te schrijven naar : **GRITCHEN AFFINITY - Klantenservice - 27 rue Charles Durand 18000 Bourges** of per e-mail: reclamations@gritchen.fr of door in te loggen op declare.fr

Onze klachtenafdeling verbindt zich ertoe uw klacht binnen de volgende termijnen te behandelen:

- Tien werkdagen vanaf de datum waarop de klacht is verzonden om de ontvangst te bevestigen, tenzij we je binnen deze periode een reactie kunnen geven.
- Twee maanden tussen de datum waarop de klacht is verzonden en de datum van ons antwoord.

Als we door de complexiteit van de situatie deze termijn van twee maanden niet kunnen halen, verbinden we ons ertoe om u op de hoogte te brengen.

Als er, na uitputting van de rechtsmiddelen die ons ter beschikking staan, een meningsverschil tussen ons blijft bestaan, kunt u contact opnemen met de verzekeringsbemiddelaar op het volgende adres: **La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09 - Frankrijk**

Uw verzoek zal worden onderzocht in overeenstemming met het Bemiddelingshandvest, dat kan worden geraadpleegd op het volgende adres: <http://www.mediation-assurance.org/>

Als u de overeenkomst als consument sluit, kunt u ook gebruikmaken van het platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) van de Europese Commissie door op de volgende link te klikken: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Reisverzekering

Flyer betreffende het verzekeringsproduct

Mutuaide
Assistance

Maatschappij: Mutuaide Assistance, goedkeuringsnr. 4021137 -
Verzekeringsmaatschappij die in Frankrijk is erkend en onder de Franse
verzekeringswet valt

Deze flyer geeft een overzicht van de belangrijkste dekkingen en uitsluitingen. Hierin wordt geen rekening gehouden met uw eigen specifieke behoeften en eisen. De volledige informatie over dit product vindt u in de offerte en de polis.

Wat voor een soort verzekering is het?

De reisverzekering is bedoeld om schade van de verzekerde vóór en tijdens de reis te dekken, evenals de kosten die nog voor zijn of haar rekening komen. Met de 'Campez couvert'-verzekering bent u verzekerd tegen annulering van de reis, een late aankomst, onderbreking van het verblijf en het vergeten van een persoonlijk voorwerp. Ook wordt vervangend vervoer voor u geregeld.



Wat is verzekerd?

De maximale vergoedingen verschillen per verzekering en staan vermeld in de verzekeringspolis.

Systematisch voorziene dekkingen:



Annuleringskosten voor de reis tot €5.000 per persoon en tot €30.000 per gebeurtenis.

Aanvullende dekking coronavirus



Wijzigingskosten

Terugbetaling van de kosten voor wijziging van de verblijfsdata: tot €2.000 per persoon en €10.000 per gebeurtenis, volgens de voorwaarden in de polis.



Late aankomst

Terugbetaling van ongebruikte accommodatiedagen tot €4.000 per accommodatie of kampeerplaats, tot maximaal €25.000 per gebeurtenis



Kosten voor onderbreking van het verblijf

Terugbetaling van de al betaalde verblijfskosten en diensten waar geen gebruik van wordt gemaakt, zoals eventuele schoonmaakkosten op de accommodatie, bij voortijdige terugkeer tot €4.000 per persoon en met een maximum van €25.000 per gebeurtenis.



Vervangend vervoer

Het regelen van vervangend vervoer uit dezelfde categorie wanneer een voertuig niet meer verder kan vanwege pech, een ongeval met materiële schade of een vlucht tijdens het verblijf, voor maximaal 3 opeenvolgende dagen.



Een vergeten persoonlijk voorwerp op de accommodatie. Terugbetaling van de kosten van het versturen van persoonlijke voorwerpen die op de locatie zijn achtergelaten tot een maximum van €150,- per verzending.



Bescherming van de borgsom

Terugbetaling van het geheel of een deel van de borgsom die in het huurcontract is vastgelegd en daadwerkelijk wordt ingehouden door de verhuurder in geval van accidentele schade aan het gehuurde goed (inclusief de meubels en inrichting die zich in het gehuurde goed bevinden) tijdens het verblijf.



Bijstand

Bijstand bij repatriëring, inclusief vergoeding van medische kosten als gevolg van een probleem tijdens het verblijf.



Wat is niet verzekerd?



Annulering om persoonlijke redenen.



Zijn er uitsluitingen op de dekking?

Belangrijkste uitsluitingen:



Gevolgen en/of gebeurtenissen die het gevolg zijn van eenstaking, een aanval of terroristische aanslag.

Een opzettelijke fout van de verzekerde.



Ziektes of ongevallen die voor het eerst geconstateerd, behandeld of in het ziekenhuis behandeld zijn in de periode tussen de reservering van de reis en het afsluiten van verzekering.



Zwangerschapscomplicaties na de 6^e maand.

Een fout van de touroperator, de luchtvaartmaatschappij of de spoorwegmaatschappij.

Belangrijkste beperkingen:



Er kan bij de dekking van de annuleringskosten sprake zijn van een eigen risico.



De verzekering voor een late aankomst en onderbreking van het verblijf treedt pas in werking na een vertraging van één dag.



Waar ben ik verzekerd?

- ✓ De verzekeringsdekking geldt wereldwijd.



Welke verplichtingen heb ik?

**De verzekeringspolis kan ongeldig verklaard worden of niet dekkend zijn, indien:
Bij het afsluiten van de verzekering:**

- U dient de in de polis aangegeven premie (of een deel van de premie) te betalen.
- U dient, binnen de gestelde voorwaarden en termijn, alle schade te melden die valt onder de dekking van de verzekering en daartoe alle documenten bij te voegen die van belang zijn voor de beoordeling van het schadegeval,
- U dient ons te informeren over eventuele verzekeringen die zijn afgesloten bij andere verzekeraars, die geheel of gedeeltelijk dezelfde risico's dekken, en ons te informeren over uitkeringen die u als verzekerde ontvangt voor een schadegeval,
- Indien er sprake is van diefstal dient u aangifte te doen bij de bevoegde autoriteiten en ons het originele document van deze aangifte aan te leveren.



Wanneer en hoe moet de premie betaald worden?

De premies dienen te worden betaald aan de verzekeraar of verzekeringsagent.
Betalingen kunnen worden gedaan per creditcard, cheque, postwissel en bankoverschrijving.



Wanneer gaat de dekking in en wanneer eindigt deze?

Ingang van de dekking

De annuleringsverzekering voor de reis gaat in op de datum dat de verzekering wordt afgesloten.
Alle andere dekkingen gaan in op de dag van vertrek

Einde van dekking

De annuleringsverzekering voor de reis vervalt op de dag van vertrek
Alle andere dekkingen vervallen op de laatste dag van de reis, met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.



Hoe kan ik de verzekering opzeggen?

Omdat het om een tijdelijke verzekering gaat, kan deze niet worden ontbonden.
De verzekering stopt uiterlijk aan het einde van de reis.

MUTUAIDE ASSISTANCE.

8/14 avenue des Frères Lumière - F-94368
Bry-sur-Marne Cedex.

Naamloze Vennootschap met een volledig
volgestort kapitaal van € 12.558.240.
Vallend onder het Franse
verzekeringswetboek, handelsregister
383.974.086 Créteil – Btw-nummer FR 31 3
974 086 000 19.

ALGEMENE VERZEKERINGSVOORWAARDEN

Bestand **N°7815**



Collectief verzekeringscontract met facultatieve individuele aansluitingen, afgesloten via

GRITCHEN AFFINITY, beherende makelaar

vereenvoudigde naamloze vennootschap met een bedrijfskapitaal van 10.260 euro, ingeschreven in het handels-en bedrijvenregister van Bourges onder het nr. 529 150 542, hoofdzetel gevestigd in 27, rue Charles Durand -18000 Bourges -btw nr.: FR78529150542

-Verzekeringsmaatschappij zonder verplichting tot exclusiviteit (lijst met de partner verzekeringsmaatschappijen op verzoek verkrijgbaar) onderworpen aan de controle van de ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (Franse controledienst voor bedrijfseconomisch toezicht en geschillenbeslechting), 4 place de Budapest -CS 92459 -75436 Paris Cedex 09 en ingeschreven bij het ORIAS in de categorie verzekeringsmakelaars onder het nr. 11061317 (www.orias.fr) -Professionele burgerlijke aansprakelijkheid en financiële waarborg conform de artikels L 512-6 en L 512-7 van het wetboek Verzekeringen -Filiaal van de maatschappij GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, vereenvoudigde naamloze vennootschap met een kapitaal van 2.312.218,80 euro.

Bij de

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza -CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. NV met een kapitaal van € 13.401.270,00 – Bedrijf geregeld door de wetgeving verzekeringen -Onderworpen aan de controle door de Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 HR Bobigny – btw FR 31 383 974 086.

Deze algemene voorwaarden beschrijven de voorwaarden voor de toepassing van de waarborgen door MUTAIDE ASSISTANCE aan de leden begunstigden van het collectieve contract

Als de waarborgen van de verzekering in het geding zijn, moet de verzekerde:

- ▶ **Gritchen Affinity schriftelijk** op de hoogte brengen van alle schadegevallen die binnen de 10 werkdagen moeten worden vergoed (termijn wordt in geval van diefstal teruggebracht tot twee werkdagen). Deze termijnen lopen vanaf het moment dat de verzekerde kennis neemt van het schadegeval dat de waarborg zal activeren. Na afloop van deze termijn vervalt het recht op schadevergoeding van de verzekerde als de vertraging schade voor de maatschappij heeft veroorzaakt.
- ▶ **Gritchen Affinity** op eigen initiatief de waarborgen aangeven die bij andere verzekeraars in verband met hetzelfde risico zijn afgesloten.



Voor een moderne en snelle afhandeling van uw vraag om annulering, onderbreking, late aankomst, vervangwagen of vergeten voorwerpen

- ▶ **Gaat u naar de website : www.declare.fr**

U kunt ons uw bewijsstukken doorgeven en het verloop van uw dossier volgen.



Voor een traditionele afhandeling van uw schadegevallen annulering, afbreking, late aankomst, vervangwagen of vergeten voorwerpen

- ▶ **Via e-mail: sinistres@campez-couvert.com**

of

- ▶ **Via de post : Gritchen Affinity Sinistre - Campez couvert**
27 Rue Charles Durand – CS70139
18021 Bourges Cedex

TABEL BEDRAGEN WAARBORGEN WAARBORGEN BEDRAGEN

WAARBORGEN	BEDRAGEN
 ANNULERINGSKOSTEN	Volgens de voorwaarden van de lijst met annuleringskosten Max; € 5 000 per persoon en € 30 000 per gebeurtenis Zonder eigen risico voor medische reden Eigen risico andere redenen: € 15 per locatie zonder speciale vermelding
 WIJZIGINGSKOSTEN	Max; € 2 000 per persoon en € 10 000 per gebeurtenis
 LATE AANKOMST	Terugbetaling van de niet gebruikte diensten pro rata temporis van het huurobject met een maximum van € 4000 per huurobject of standplaats en maximaal € 25 000 per gebeurtenis Eigen risico 1 dag
 KOSTEN DOOR AFBREKING VAN HET VERBLIJF	Terugbetaling van de niet gebruikte diensten pro rata temporis, inclusief eventuele schoonmaakkosten van het huurobject in geval van voortijdige terugkeer Maximaal € 4 000 per persoon en € 25 000 per gebeurtenis Eigen risico 1 dag
 VERVANGWAGEN Als gevolg van pech, een materieel ongeval of diefstal gedurende het verblijf.	Betaling van een vervangwagen van een categorie die gelijkwaardig is aan de onbruikbare wagen gedurende maximaal 3 opeenvolgende dagen.
 PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN HET HUUROBJECT Vergoeding van de verzendkosten van een persoonlijk voorwerp dat in het huurobject is vergeten.	€ 150/dossier Max. 1 voorwerp/huurobjec
 ASSISTENTIE ► Telefonisch advies vóór en tijdens het verblijf (A) ► Medische repatriëring (ook in het geval van een epidemie of pandemie) (B) ► Medische kosten buiten het land van verblijf na de ziekte COVID-19, inclusief in het geval van een epidemie of pandemie (C) ▷ Eigen risico (C1) ► Vervangende bestuurder (D) ► Voegtijdige terugkeer (E) ► Hulp aan huis (F) - Tijdelijke reparaties (F1) - Sanitair - Elektriciteit - Sloten - Beglazing - Beveiliging van de woning (F2)	(A) drie oproepen (B) Werkelijke kosten (C) €30.000,00 per persoon (C1) €160,00 per persoon (D) Reiskosten en salaris chauffeur (E) Retourticket of benzinekosten (F1) Tot een maximum van € 200,00 (F2) Dekking tot € 200,00
 KOSTEN VOOR DIERGENEESKUNDIGE ZORG, BORG-SOMBESCHERMING OF VERGETEN VOORWERPEN Inclusief: -Advies en alarmering van de bevoegde instanties in geval van weglopen/verdwijning -Kosten van het ophalen -Kosten rabies screening (verdwijning in het buitenland)	Max. 2 dierenarts consulten per verblijf Maximale tussenkomst: € 250 voor alle waarborgen m.b.t. Verzorgings-en assistentiekosten.
 BORG-SOMBESCHERMING Gehele of gedeeltelijke terugbetaling van de borgsom door de accommodatieverschaffer in geval van schade aan de woning op het moment van het verlaten van de accommodatie	Vergoeding van schade tot een maximum van € 1.000,00 Eigen risico van € 50,00

WAARBORGEN	INWERKINGTREDING	UITSLUITING VAN GARANTIES
ANNULERINGSKOSTEN? WIJZIGINGSKOSTEN? LATE AANKOMST	De dag van ondertekening van dit contract	De dag waarop het verblijf begint
PERSOONLIJK VOORWERP , BORGSOMBESCHERMING	De dag van vertrek van de verblijfplaats	Tien dagen na terugkeer naar de woonplaats van de verzekerde
ANDERE GARANTIES	De dag van aankomst op de verblijfplaats	De dag van vertrek uit de verblijfplaats

INSCHRIJVINGSTERMIJN

Om de annuleringsgarantie geldig te laten zijn, dient deze overeenkomst te worden gesloten op het moment van reservering van het verblijf of voordat de annuleringskosten van kracht worden.

Wij herinneren u eraan dat de verzekering optioneel is en geen voorwaarde vormt voor de aankoop van een verblijf.

ANNULERINGSKOSTEN

1. WAT GARANDEREN WE?

Binnen de limiet van het bedrag van het verzekerde bedrag dat vermeld is op uw verzekeringsbewijs en de bedragen in de 'Vergoedingentabel', betalen wij de aanbetalingen of alle sommen die de organisator van het verblijf in bewaring heeft, terug met aftrek van het eigen risico dat vermeld is in de vergoedingentabel en die gefactureerd zijn volgens zijn algemene verkoopsvoorwaarden (met uitsluiting van de administratieve kosten, de kosten van visa, de verzekeringspremie en alle belastingen) als u in de hierna voorziene omstandigheden verplicht bent om uw verblijf te annuleren voor het vertrek (de heenweg).

2. IN WELKE SITUATIES KUNT U EEN BEROEP OP ONS DOEN?

We treden op als de verzekerde die de boeking maakte, verplicht is om zijn verblijf te annuleren vanwege een van de gebeurtenissen die hierna worden opgesomd, met uitsluiting van alle andere, waardoor deelname aan het geboekte verblijf onmogelijk wordt:

► **Ernstige ziekte (inclusief ernstige ziekte als gevolg van een epidemie of pandemie), een ernstig lichamelijk ongeval of overlijden van:**

- ▷ uzelf, uw levenspartner of echtgenoot, uw bloedverwanten in neergaande of opgaande lijn (alle graden), uw wettelijke voogd of iedereen die gewoonlijk bij u inwoont,
- ▷ uw broers, zussen, inclusief de kinderen van uw levenspartner of echtgenoot van een van uw directe bloedverwanten in opgaande lijn, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters, schoonvaders, schoonmoeders,
- ▷ uw zaakwaarnemer die bij de inschrijving is aangeduid, de persoon die bij de inschrijving op dit contract is aangeduid, die tijdens uw reis voor uw minderjarige kinderen zou zorgen, of de gehandicapte persoon die bij u inwoont, op voorwaarde dat hij langer dan 48 uur in het ziekenhuis is opgenomen of overleden.

In het geval van ernstige aandoeningen die psychologische of psychotherapeutische behandeling vereisen, met inbegrip van zenuwinzinkingen, kunnen wij alleen tussenbeide komen als de ziekte u, uw echtgeno(o)t(e) of feitelijke echtgeno(o)t(e) of uw directe nakomelingen betreft en heeft geleid tot een ziekenhuisopname van minstens drie dagen op het moment van annulering van het verblijf.

Zijn eveneens gewaarborgd: de gevolgen en restverschijnselen van een ernstig lichamelijk ongeval of de verslechtering van een ernstige ziekte, als het ongeval of de ziekte voor de boeking van het verblijf zijn vastgesteld. In dat geval moet u bewijzen dat de gevolgen, restverschijnselen of verslechtering na uw boeking zijn voorgevallen.

► **Overlijden van uw oom, tante, neven en nichten, of de vader of moeder van uw kinderen.**

► **Weigering om in te stappen op de luchthaven, in het treinstation, busstation of haven van vertrek als gevolg van een temperatuuropname die georganiseerd is door de gezondheidsautoriteiten in het land van vertrek of het transportbedrijf waar u mee reist.** (U moet ons een bewijsstuk doorgeven dat opgesteld is door het transportbedrijf dat u geweigerd heeft, of door de gezondheidsautoriteiten van het land van vertrek; als dit bewijs ontbreekt, is vergoeding niet mogelijk).

► **Niet ingeënt tegen Covid 19**

- ▷ als het land van bestemming op het moment dat u dit contract afsluit geen inenting tegen Covid 19 op hun grondgebied verplichtte, maar dat wel verplicht op het moment dat u vertrekt:

- ▷ en als u geen tijd meer hebt om u te laten inenten zodat u op reis kunt gaan,
- ▷ of als u zich niet kunt laten inenten vanwege een medische contra-indicatie voor inenting.

► **Zwangerschapscomplicaties tot de 32e week:**

- ▷ die leiden tot de totale opschorting van professionele en andere activiteiten of,
- ▷ als de aard van de reis niet compatibel is met de zwangerschap, mits u op het moment van inschrijving niet op de hoogte was van uw toestand.

► **Contra-indicatie inenting, gevolg van de inenting of medische onmogelijkheid** om een preventieve behandeling te volgen die nodig is voor de bestemming die u voor uw verblijf gekozen hebt.

► **Onmogelijkheid om tijdens de verblijfsperiode op de plaats** van het verzekerd verblijf een dialyse te krijgen die noodzakelijk is om uw gezondheid te behouden, mits voorlegging van het bewijs van een aanvraag bij het plaatselijke bevoegde centrum voor uw inschrijving op het verblijf.

U moet de realiteit van de situatie die recht geeft op onze prestaties bewijzen, we behouden ons verder het recht voor om op advies van onze artsen uw aanvraag te weigeren als de doorgegeven inlichtingen de feiten niet bewijzen.

► Economisch ontslag van uzelf, uw levenspartner of echtgenoot, mits de procedure niet begonnen was op de dag dat dit contract werd afgesloten of u er niet van op de hoogte was op het moment dat het contract werd afgesloten.

► Oproep voor een rechtbank, alleen in de volgende gevallen:

- ▷ als jurylid of getuige voor het Assisenhof,
 - ▷ Aanstelling als deskundige,
- Mits u opgeroepen wordt voor een datum die in de verblijfsperiode valt.

► Oproep in verband met de adoptie van een kind mits u wordt opgeroepen voor een datum die in de verblijfsperiode valt en dat de oproeping niet bekend was op het moment dat het contract werd afgesloten.

► **Verplichte en niet-uitstelbare oproeping van uzelf of uw wettelijke echtgeno(o)t(e) voor medisch begeleide voortplanting** tijdens uw verzekerd verblijf, op voorwaarde dat de oproeping niet bekend was op het moment dat het verblijf werd geboekt.

► Oproep voor een herexamen in het hoger onderwijs, uitsluitend als gevolg van een gefaald examen dat niet bekend was op het moment van de boeking of de afsluiting van het contract, en mits dit examen plaatsvindt tijdens het verzekerde verblijf.

► Oproep voor een orgaantransplantatie van uzelf, uw levenspartner of echtgenoot of een van uw eerstegraads bloedverwanten in opgaande of neergaande lijn.

► Diefstal of ernstige beschadiging van uw caravan of camper die u nodig hebt voor het geboekte verblijf, niet bekend op het moment dat het verzekeringscontract werd afgesloten en die uw oorspronkelijk voorzien verblijf onmogelijk maakt.

► Ernstige schade door brand, ontploffing, waterschade of veroorzaakt door natuurgeweld aan uw bedrijfsgebouwen of woning en die uw aanwezigheid vereist om de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen.

► Diefstal uit uw bedrijfsgebouwen of woning die uw aanwezigheid noodzakelijk maakt op de dag van vertrek, mits de diefstal minder dan 48 uur voor het begin van het verblijf plaatsvond.

► Ernstige schade aan uw voertuig die minder van 96 arbeidsuren voor de 1e dag van het verblijf plaatsvond en voor zover het voertuig niet meer bruikbaar is en niet gebruikt kan worden om naar uw verblijfplaats te gaan.

► Belemmering om naar de plaats van verblijf te gaan via de weg, het spoor, per vliegtuig, zeeweg op de dag dat het verblijf begint, vanwege:

- ▷ Versperringen die opgelegd zijn door de overheid of een plaatselijke overheid,
- ▷ overstromingen of natuurlijkverschijnselen die het verkeer belemmeren, bewezen door de bevoegde autoriteit,
- ▷ verkeersongeval tijdens de heenreis naar de voorziene verblijfplaats te reizen en waarvan de schade het voertuig onbruikbaar maakt, bewezen door het verslag van de deskundige.

► Het verkrijgen van een baan als werknemer voor een periode van meer dan 6 maanden, die aanvangt voor of tijdens de data die voorzien waren voor het verblijf, als u op de dag van inschrijving op uw verblijf officieel ingeschreven bent als werkzoekende (een bewijs van aansluiting wordt gevraagd) en mits het niet gaat om de verlenging of hernieuwing van een contract, of een opdracht van een uitzendkantoor.

► **Scheiding van een getrouwd stel, een stel met een civiele unie of een samenwonend stel**, op voorwaarde dat de scheiding plaatsvond na het boeken van het verblijf en op vertoon van een officieel document (echtscheidingsprocedure, beëindiging van het PACS-contract, elk document dat getuigt van het einde van het samenleven, facturen op beide namen, gezamenlijke bankrekeningen, enz.)

► Diefstal van uw identiteitskaart, uw rijbewijs of uw paspoort binnen de 5 werkdagen voor uw vertrek waardoor u niet kunt voldoen aan uw verplichtingen in geval van controle door de bevoegde autoriteiten om naar de plaats van uw verblijf te reizen.

Eigen risico van 25% van het schadebedrag met een minimum van € 15,00.

► Weigering, annulering of wijziging van de data van uw betaald verlof of dat van uw partner, opgelegd door uw werkgever om gegronde redenen of wegens uitzonderlijke omstandigheden. Deze dekking geldt niet voor bedrijfsleiders, vrije beroepen, zelfstandigen, ambachtslieden en tijdelijke werknemers in de entertainmentsector. Deze dekking geldt evenmin bij verandering van baan.

Eigen risico van 25% van het schadebedrag, met een minimum van 15 euro.

► Beroepsbeletsel voor bedrijfsleiders, zelfstandigen, ambachtslieden en artiesten wegens uitzonderlijke omstandigheden die een onmiddellijke, werkelijke en ernstige belemmering vormen voor uw vertrek.

Het is aan de ondernemer om het volgende te rechtvaardigen:

▷ het uitzonderlijke karakter van de belemmering door aan te tonen dat de omstandigheid die de belemmering veroorzaakt plotseling en onvoorzienbaar is en buiten zijn/haar macht ligt, en

▷ de reële en ernstige aard, door aan te tonen dat de continuïteit van zijn/haar beroepsactiviteit in gevaar is, hoewel hij/zij vóór zijn/haar vertrek de nodige stappen had ondernomen.

Eigen risico van 25% van het schadebedrag met een minimum van € 15,00.

► Schrapping of wijziging van de data van uw betaalde vakantiedagen of die van uw wettelijke of feitelijke echtgenoot, opgelegd door uw werkgever voor legitieme redenen of uitzonderlijke omstandigheden en door hem officieel schriftelijk toegekend voor de inschrijving op het verblijf, dit document van de werkgever is vereist. Deze waarborg geldt niet voor ondernemers, vrije beroepen, free lancers, ambachtslieden en podiumkunstenaars. Deze waarborg geldt evenmin in geval u van werk verandert.

Eigen risico van 25% van het schadebedrag met een minimum van € 15,00.

► **Annulering van een sport- of cultureel evenement tijdens het verblijf.**

De annulering van het evenement moet een direct causaal verband hebben met de annulering van het verblijf. Er zijn een bewijs van inschrijving voor het evenement en een bewijs van annulering vereist.

- ▶ Verandering van werk die een verhuis noodzakelijk maakt, opgelegd door de bedrijfsleiding, niet door uzelf aangevraagd en mits de verandering niet bekend was op het moment dat het contract werd afgesloten. Deze waarborg wordt toegekend aan werknemers, met uitsluiting van beoefenaars van vrije beroepen, directeurs, wettelijke vertegenwoordigers van bedrijven, free lancers, ambachtslieden en podiumkunstenars.

- ▶ Annulering van een sportief of cultureel evenement dat gepland was tijdens het verblijf en waarvoor u zich vóór de reservering had ingeschreven. De annulering van het evenement moet een direct causaal verband hebben met de annulering van het verblijf. Het bewijs van inschrijving voor het evenement en het bewijs van annulering ervan zijn vereist.

- ▶ Ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van uw hond of kat die gewoonlijk bij u woont, minder dan een maand voor aanvang van het verblijf. Om gedekt te zijn, moet het ongeval of de ziekte aanleiding geven tot medische zorg en moet het dier niet buiten de woning kunnen worden vervoerd. Een bewijs van de dierenarts is vereist.

- ▶ Annulering van een of meer personen die u begeleiden (maximaal 9 personen) die tegelijk met u zijn ingeschreven en door hetzelfde contract gedekt worden, als de annulering door een van de onderstaande oorzaken plaatsvindt. Als de verzekerde deelnemers het verblijf wensen uit te voeren zonder de persoon/personen die hun verblijf wegens een gegarandeerde reden annuleren, betalen wij pro rata het deel van het verblijf tussen het oorspronkelijk voorziene aantal personen en het werkelijke aantal personen terug.

3. UITBREIDING WIJZIGINGSKOSTEN

Als de data van uw verblijf als gevolg van een hierboven opgesomde reden veranderen, betalen we u de kosten terug die veroorzaakt zijn door het verzetten van de data van het gewaarborgde verblijf die contractueel voorzien zijn in de verkoopvoorwaarden. Het bedrag van deze schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan het bedrag van de annuleringskosten die opeisbaar zijn op de datum dat de gebeurtenis die de wijziging veroorzaakte plaatsvond. **Waarborgen annulering en wijziging zijn niet cumuleerbaar.**

4. WAT WIJ UITSLUITEN

De waarborg Annulering dekt niet de onmogelijkheid om te vertrekken in verband met de sluiting van de grenzen, de materiële organisatie, de toestand van het logies of de veiligheid op de bestemming. Naast de uitsluitingen in de rubriek «DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VOOR AL ONZE WAARBORGEN GELDEN» zijn eveneens uitgesloten:

- ▶ een gebeurtenis, ziekte of ongeval dat eerder is vastgesteld, een terugval, een verslechtering of een ziekenhuisopname tussen de aankoopdatum van de reis en de datum dat het verzekeringscontract werd afgesloten,
- ▶ Alle omstandigheden die slechts het gewone genot schaden,
- ▶ Zwangerschap en in alle gevallen vrijwillige zwangerschapsonderbreking, bevalling, in vitro fertilisatie en de gevolgen ervan, en de complicaties die te wijten zijn aan een zwangerschap van meer dan 32 weken,
- ▶ vergeten inenting,
- ▶ Tekortkomingen op alle gebied, inclusief financieel, van de vervoerder waardoor hij zijn contractuele verplichtingen niet kan naleven,
- ▶ Gebrek aan, of te veel sneeuwval,
- ▶ Alle medische gebeurtenissen van psychische, psychologische of psychiatrische aard die niet leiden tot een ziekenhuisopname
- ▶ van meer dan 3 opeenvolgende dagen, na de afsluiting van dit contract,

- ▶ vervuiling, de plaatselijke toestand van de volksgezondheid, natuurrampen die het onderwerp zijn van de procedure bedoeld door wet nr. 82.600. van 13 juli 1982 en hun gevolgen, meteorologische of klimatologische gebeurtenissen,
- ▶ de gevolgen van strafprocedures waarvan u het onderwerp bent,
- ▶ alle andere gebeurtenissen die plaatsvonden tussen de datum dat het verzekeringscontract is afgesloten en de vertrekdatum van uw verblijf
- ▶ alle gebeurtenissen die plaatsvonden tussen de datum van inschrijving op het verblijf en de datum dat het verzekeringscontract werd afgesloten.
- ▶ De afwezigheid van toeval,
- ▶ van een bewuste daad en/of daad die bestraft wordt door de wet, de gevolgen van alcoholische toestanden en drugsgebruik,
- ▶ alle verdovende middelen die in het wetboek volksgezondheid zijn vermeld, geneesmiddelen en behandelingen die niet door een arts zijn voorgeschreven,
- ▶ vanwege het simpele feit dat de geografische bestemming van het verblijf wordt afgeraden door het ministerie van Buitenlandse
- ▶ Zaken van het land van de verzekerde,
- ▶ nalatigheid door u,
- ▶ alle gebeurtenissen waarvan de verantwoordelijkheid of vergoeding op grond van de geldende toerismewetgeving onder de verantwoordelijkheid van de organisator van het verblijf kan vallen,
- ▶ het niet voorleggen, om welke reden dan ook, van documenten die onmisbaar zijn voor het verblijf, zoals een paspoort, rijbewijs, identiteitskaart, visa, vervoersbewijzen, een inentingsbewijs, behalve in geval van diefstal minder dan 48 uur voor het vertrek.

5. WELKE BEDRAGEN BETALEN WIJ?

Wij vergoeden het bedrag van de annuleringskosten die gemaakt zijn op de dag dat de gebeurtenis die mogelijk gedekt wordt door de waarborg, conform de algemene verkoopvoorwaarden van de organisator van het verblijf, met een maximum en een eigen risico dat in de vergoedingentabel staan vermeld.

De schadevergoeding kan in geen geval hoger zijn dan het bedrag van het verzekerde verblijf dat op het verzekeringsattest vermeld is. De verzekeringspremie wordt nooit terugbetaald.

6. BINNEN WELKE TERMIJN MOET U HET SCHADEGEVAL AANGEVEN?

1/ Medische reden:

u moet het schadegeval aangeven zodra het gebeurd is en door een bevoegde medische autoriteit laten vaststellen dat de ernst van uw gezondheidstoestand een contra-indicatie van uw verblijf is.

Als uw annulering na deze contra-indicatie van het verblijf valt, beperkt de terugbetaling zich tot de annuleringskosten die van toepassing zijn op de datum van de contra-indicatie (berekend in functie van de tabel van de organisator van het verblijf). Voor alle andere redenen om te annuleren: u moet het schadegeval aangeven zodra u op de hoogte bent van de gebeurtenis die tot schadevergoeding zou kunnen leiden. Als u het verblijf na deze datum annuleert, beperkt de terugbetaling zich tot de annuleringskosten die gelden op de datum van de gebeurtenis (berekend in functie van de tabel van de organisator van het verblijf).

2/ Als het schadegeval

ons anderzijds niet direct door het reisagentschap of de organisator wordt aangegeven, moet u ons binnen 5 werkdagen na de gebeurtenis die tot schadevergoeding zou kunnen leiden, op de hoogte brengen.

7. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?

Uw aangifte moet vergezeld gaan van:

- ▶ in geval van ziekte of ongeval, een medisch attest dat de oorzaak, de aard, de ernst en de voorzienbare gevolgen van de ziekte of het ongeval nauwkeurig beschrijft,
- ▶ in geval van overlijden, een overlijdensakte en een uittreksel van de burgerlijke stand,
- ▶ in de andere gevallen, alle bewijsstukken.

U moet ons de documenten en medische informatie die noodzakelijk zijn om uw dossier samen te stellen doorgeven met de voorgedrukte envelop op naam van de raadgevende arts die wij u na ontvangst van de aangifte van het schadegeval zullen toesturen, en de medische vragenlijst die u door uw arts moet laten invullen. Als u deze documenten of inlichtingen niet hebt, moet u ze door uw arts laten doorgeven en ze naar ons verzenden met de hierboven bedoelde voorgedrukte envelop.

U moet ons ook alle inlichtingen of documenten doorgeven die gevraagd zullen worden om de reden van uw annulering te bewijzen (deze aanvullende documenten moeten met de voorgedrukte envelop op naam van de raadgevende arts worden doorgegeven), en met name :

- ▶ Alle kopieën van recepten voor medicijnen, analyses of onderzoeken en alle documenten die hun toediening of uitvoering bewijzen, en met name de medische verklaringen met, voor voorgeschreven geneesmiddelen, een kopie van de overeenkomstige vignetten,
- ▶ Afrekeningen van de ziektekostenverzekeraar of gelijkaardige instanties in verband met de terugbetaling van behandelingskosten en de betaling van ziekte-uitkeringen,
- ▶ het originele betaalde factuur van het bedrag dat u aan de organisator van het verblijf moet storten of dat hij bewaart,
- ▶ Het polisnummer,
- ▶ het boekingsformulier dat afgegeven is door het reisagentschap of de organisator,
- ▶ Bij ongevallen moet u de oorzaken en de omstandigheden ervan nauwkeurig beschrijven en ons de naam en het adres van de verantwoordelijken doorgeven en ook dat van de getuigen als er zijn..
- ▶ Als het instappen geweigerd wordt: een bewijsstuk dat opgesteld is door het transportbedrijf dat u geweigerd heeft, of door de gezondheidsautoriteiten; als dit bewijs ontbreekt, is terugbetaling niet mogelijk).
- ▶ En alle andere noodzakelijke documenten.

Bovendien wordt uitdrukkelijk overeengekomen dat u vooraf het principe van een controle door onze raadgevende arts aanvaardt. Als u zich dus zonder legitieme reden verzet, verliest u het recht op de waarborg.

LATE AANKOMST

1. WAT GARANDEREN WE?

We garanderen u de terugbetaling pro rata temporis van de niet gebruikte periode wegens een vertraging van meer dan 24u bij het betrekken van de gehuurde staanplaats of accommodatie die het onderwerp van het verzekerde verblijf is, als gevolg van een van de gebeurtenissen die in de annuleringsverzekering zijn opgesomd. Waarborg niet cumuleerbaar met de annuleringswaarborg.

2. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?

U moet :

► aan de verzekeraar **alle documenten sturen** die noodzakelijk zijn voor het afhandelen van uw dossier en aldus de reden en het bedrag van de claim bewijzen.

In alle geval worden u systematisch de gedetailleerde originele facturen van de organisator met de verblijfs- en vervoerskosten gevraagd. Het dossier kan niet worden afgehandeld als u onze raadgevende arts niet de nodige medische inlichtingen bezorgt.

KOSTEN WEGENS AFBREKING VAN EEN VERBLIJF

1. WAT GARANDEREN WE?

Als u het verblijf dat door dit contract wordt gedekt, moet afbreken, verbinden wij ons ertoe om de niet gebruikte «overnachtingen in de openlucht accommodatie» te vergoeden (met uitsluiting van de administratiekosten, de verzekeringspremie en alle belastingen) en eventuele schoonmaakkosten van het huurobject die u niet van de dienstverlener kunt terugkrijgen, de vervanging of de compensatie in het geval dat u verplicht bent om te vertrekken en de standplaats of het verzekerde logies terug te geven als gevolg van:

- **Ernstige ziekte**, ernstig ongeval of overlijden van uzelf, uw echtgenoot of levenspartner, uw bloedverwanten in neergaande of opgaande lijn tot de 2e graad, schoonvaders, schoonmoeders, zussen, broers, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters, uw wettelijke voogd of een persoon die gewoonlijk bij u inwoont, één van u medeverzekerde reisgenoten die bij naam genoemd wordt en in het kader van dit contract verzekerd is.
- Ernstige ziekte, ernstig ongeval of overlijden van uw zaakwaarnemer die bij naam genoemd wordt op het moment van de inschrijving, de persoon die tijdens uw verblijf voor uw minderjarige kinderen zorgt, of een gehandicapte persoon waarvan u de wettelijke voogd bent en die bij u inwoont.
- Ernstige schade door brand, diefstal, ontploffing, waterschade of veroorzaakt door natuurgeweld aan uw bedrijfsgebouwen of woning en die uw aanwezigheid vereist om de noodzakelijke voorzorgsmaatregelen te nemen.

2. WAT WIJ UITSLUITEN

Naast de uitsluitingen in de rubriek «De algemene uitsluitingen die voor al onze waarborgen gelden» zijn eveneens de volgende onderbrekingen niet gedekt:

- een esthetische behandeling, een kuur, vrijwillige zwangerschapsonderbreking, in vitro fertilisatie en de gevolgen ervan;
- een psychische of mentale of depressieve aandoening zonder ziekenhuisopname van minder dan 3 dagen;
- epidemieën en pandemieën.

3. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?

U moet :

► aan de verzekeraar **alle documenten sturen** die noodzakelijk zijn voor het afhandelen van uw dossier en aldus de reden en het bedrag van de claim bewijzen.

In alle geval worden u systematisch de gedetailleerde originele facturen van de organisator met de verblijfs- en vervoerskosten gevraagd. Het dossier kan niet worden afgehandeld als u onze raadgevende arts niet de nodige medische inlichtingen bezorgt.

VERVANGWAGEN

De waarborg 'vervangwagen' wordt ingeroepen als u tijdens het gewaarborgde verblijf moeilijkheden ondervindt omdat uw voertuig onbruikbaar is door pech, een materieel ongeval of diefstal.

Als het voertuig meer dan 24 uur onbruikbaar is of de reparatie meer dan 8 uur duurt of het gestolen voertuig niet binnen de 48 uur wordt teruggevonden, betalen wij maximaal 3 opeenvolgende dagen en in elk geval uitsluitend zolang het voertuig onbruikbaar is een vervangwagen van een categorie die gelijkwaardig is aan het onbruikbare voertuig.

Gebruiksvoorwaarden:

- de categorie van het vervangvoertuig is gelijkwaardig aan de categorie van het onbruikbare voertuig;
- de vervangwagen moet teruggebracht worden naar het agentschap dat het ter beschikking heeft gesteld;
- u moet voldoen aan de voorwaarden die de autoverhuurmaatschappijen stellen;

WAT WIJ UITSLUITEN

Naast de uitsluitingen in de rubriek «De algemene uitsluitingen die voor al onze waarborgen gelden» kunnen we ook niet optreden of u schadeloos stellen als het voertuig onbruikbaar is als gevolg van:

- ▶ een gebrek aan brandstof en verkeerde brandstof;
- ▶ een lekke band;
- ▶ het verlies, vergetelheid, diefstal of breuk van sleutels met uitzondering van een gebroken sleutel in de antidiefstalbeveiliging in de stuurinrichting van het voertuig;
- ▶ herhaalde defecten van dezelfde aard die veroorzaakt worden doordat het voertuig niet gerepareerd is na een eerste tussenkomst van onze diensten in de maand voor de gebeurtenis;
- ▶ problemen en defecten van de airco;
- ▶ schade aan de carrosserie die geen immobilisatie van het voertuig veroorzaakt, tenzij contractueel anders is bepaald;
- ▶ de gevolgen van de onbruikbaarheid van het voertuig om onderhoud uit te voeren;
- ▶ defecten aan alarmsystemen die niet tot de standaarduitrusting behoren.

Onze waarborg sluit de volgende terugbetalingen uit:

- ▶ brandstofkosten;
- ▶ voorwerpen en persoonlijke eigendommen die in of/en op het voertuig zijn achtergelaten;
- ▶ douane- en bewakingskosten, behalve die op voorhand met de helpdesk zijn afgesproken;
- ▶ vervoerde goederen en dieren
- ▶ kosten van reparaties en wegslepen van voertuigen, reserveonderdelen;
- ▶ alle kosten behalve betaling van een vervangwagen binnen de grenzen die voorzien zijn in de vergoedingentabel.

In onze waarborg Vervangwagen worden volgende onbruikbaar geworden voertuigen uitgesloten:

- ▶ scooters van minder dan 125 cm³;
- ▶ elektrische fietsen, motorfietsen;
- ▶ bagagewagens met een totaal toegelaten gewicht van meer dan 750 kg;
- ▶ niet standaard gefabriceerde aanhangwagens en alle andere aanhangwagens die niet bestemd zijn voor bagagevervoer; en aanhangwagens voor boten, aanhangwagens voor het voertuigentransport;
- ▶ kleine voertuigen met kentekenregistratie die zonder rijbewijs worden bestuurd;
- ▶ voertuigen voor betaald personenvervoer zoals een autorijschool, ziekenwagen, taxi, begrafenisvoertuigen, huurwagens;
- ▶ voertuigen voor het transport van goederen en dieren.

PERSOONLIJK VOORWERP VERGETEN IN HET HUUROBJECT

1. WAT GARANDEREN WE?

Op voorlegging van de originele factuur voor de verzending van het vergeten voorwerp en binnen de grenzen van het maximale bedrag in de tabel met gewaarborgde bedragen, worden de verzendkosten van het vergeten voorwerp van de huurlocatie naar uw woonadres betaald. De waarborg geldt voor een enkel voorwerp per huurobject, en bovendien moet het vergeten voorwerp de volgende gewichten en afmetingen hebben:

- ▶ **Maximumgewicht: minder dan 10 kilo**
- ▶ **Maximumafmetingen: de som van de lengte, breedte en hoogte van het pakje mag niet meer dan 150 centimeter zijn.**

De verzekeraar kan in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor:

- ▶ **vertragingen die te wijten zijn aan transportfirma's die gevraagd zijn voor de levering van het vergeten voorwerp.**
- ▶ **breuk, verlies, schade of diefstal van het vergeten voorwerp tijdens het transport;**
- ▶ **de gevolgen die voortvloeien uit de aard van het vergeten voorwerp;**
- ▶ **de weigering om het vergeten voorwerp te verzenden door nationale of internationale douaneagentschappen.**

2. WAT WIJ UITSLUITEN

Naast de algemene uitsluitingen in de alinea «DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP HET CONTRACT» is het volgende uitgesloten:

- ▶ Europese en internationale regels in verband met gevaarlijke producten zoals die met name beschreven zijn in de reglementering van de International Civil Aviation Organisation (ICAO);
- ▶ vaste en vloeibare ontvlambare stoffen, oxiderende, toxische en/of besmettelijke stoffen, bijtende of radioactieve producten,
- ▶ lithiumbatterijen en -accu's bevatten;
- ▶ verpakking of conditionering een gevaar kunnen opleveren voor het personeel, derden, het milieu, de veiligheid van de
- ▶ transportvoertuigen, of schade berokkenen aan andere vervoerde voorwerpen, de machines, voertuigen of goederen van derden;
- ▶ geldende wetten en regels; temperatuur moeten vervoerd worden;
- ▶ zijn door toepasselijke wetten of regels;
- ▶ levende of dode dieren;
- ▶ vermoedelijk de menselijke waardigheid, de integriteit of het respect voor het menselijke lichaam aantast, met name assen en funeraire relieken;
- ▶ betaalkaarten en metalen munten als gangbare wettelijke munt, bestemd om in Frankrijk te laten circuleren, en edele metalen;
- ▶ alle andere waardevolle voorwerpen;
- ▶ handelstransactie vormt en voorwerpen die bestemd zijn voor de verkoop;
- ▶ motoren, auto-accessoires, tuingereedschap, voorwerpen die vloeistoffen bevatten, meubels; hifiapparatuur, muziekinstrumenten.

3. WELKE BEDRAGEN BETALEN WIJ?

We betalen de verzendkosten van het vergeten voorwerp, het maximumbedrag staat in de Tabel van de gewaarborgde bedragen.

4. WELKE VERPLICHTINGEN HEBT U BIJ EEN SCHADEGEVAL?

Nadat u contact heb opgenomen met uw gastheer en het vergeten voorwerp gevonden en verzonden is, moet u ons binnen de 10 werkdagen vanaf de verzending uw aangifte toesturen, behalve bij toeval of overmacht, en deze moet het volgende bevatten:

- ▶ uw polisnummer
- ▶ een kopie van het huurcontract,
- ▶ en de originele factuur van de verzendkosten die opgesteld is door de transportfirma die gevraagd is om het vergeten voorwerp te bezorgen.

DIERENARTSKOSTEN EN ASSISTENTIE HOND KAT

1. VERZORGINGSKOSTEN DIERENARTS

Als uw hond of kat die deelneemt aan het verzekerde verblijf ziek is of tijdens het verblijf gewond geraakt door een ongeval en een consult bij de dierenarts noodzakelijk is, betalen wij tot **€ 250 per gebeurtenis**, met een beperking van maximaal 2 consulten per verblijf. Bovendien geven we u een lijst van de plaatselijk beschikbare dierenklinieken.

2. BIJSTAND IN GEVAL VAN VERDWIJNING EN WEGLOPEN

Uw dier, dat aan het verzekerde verblijf deelneemt, is weggelopen of verdwenen (verdwaald, ontvoerd) op uw verblijfplaats.

Als u telefonisch contact opneemt met onze service (hierboven vermeld) kunnen we u het volgende doorgeven:

- advies en wat u moet doen om uw verzekerde dier snel terug te vinden,
- de lijst van dierenartsen (onafhankelijke of in een kliniek).

We nemen voor u contact op met de instellingen in uw buurt die u vermoedelijk kunnen helpen om uw dier terug te vinden (politie, dierenasiel, gemeente, enz.) en betalen de eventuele kosten voor het ophalen.

Als de verdwijning in het buitenland gebeurt, en uw dier langer dan 48u verdwenen is, betalen we een screening voor rabies terug.

In elk geval bedraagt de maximale terugbetaling van Mutuaide € 250 voor alle waarborgen in het kader van DIERENARTSKOSTEN EN ASSISTENTIE HOND EN KAT.

BORGOMBESCHERMING

Terugbetaling van het geheel of een deel van de borgsom die in het huurcontract is vastgelegd en daadwerkelijk door de verhuurder wordt ingehouden in geval van onopzettelijke schade aan het Gehuurde goed (inclusief de meubels en inrichting die zich in het Gehuurde goed bevinden) tijdens het verblijf en na het verblijf: in het geval dat de borgsom wordt ingehouden als gevolg van onopzettelijke schade of in het geval dat er persoonlijke items zijn achtergelaten tijdens het verblijf.

2. WELK BEDRAG DEKKEN WIJ?

Het bedrag dat gedekt wordt door de garantie is gelijk aan het bedrag van de werkelijke schade, tot het bedrag van de borgsom dat in het huurcontract is vastgelegd en met een maximum dat in de Tabel met dekkingsbedragen staat, Overeengekomen wordt dat dit bedrag in geen geval hoger mag zijn dan € 1.000 per huurperiode, na aftrek van een **Eigen risico van € 50,00.**

3. WAT WE UITSLUITEN

Naast de algemene uitsluitingen die worden beschreven in het deel «WELKE ALGEMENE UITSLUITINGEN ZIJN VAN TOEPASSING OP DIT CONTRACT?

- ▶ alle diefstallen, pogingen tot diefstal en daden van vandalisme of opzettelijke vernieling gepleegd door de persoon die de woning reserveert of door mensen die gewoonlijk bij hen wonen,
- ▶ opzettelijke vernieling veroorzaakt door burens of derden,
- ▶ diefstal en opzettelijke schade aan meubilair in de gemeenschappelijke ruimten of buiten het Gehuurde goed,
- ▶ diefstal of verlies van sleutels van de woning,
- ▶ schade als gevolg van gebruik dat niet in overeenstemming is met de Huurovereenkomst,
- ▶ Schade, diefstal en vernieling van kostbaarheden, contant geld en fondsen (juwelen, schilderijen, tekeningen, gravures, manuscripten, beelden en andere kunstwerken),
- ▶ Schade veroorzaakt door vocht, condensatie, mist, rook, brand, waterschade, enz.
- ▶ Storingen van apparatuur die aan de huurder ter beschikking is gesteld,
- ▶ Schade aan lampen, zekeringen, elektronische buizen, kathodestraalbuizen, halfgeleiderkristallen, verwarmingselementen en verwarmingsdekens,
- ▶ De kosten voor het repareren, ontstoppen of vervangen van leidingen, kranen en apparaten in water- en verwarmingssystemen,
- ▶ Schade, diefstal en vernieling van bomen en plantages,
- ▶ Schade, diefstal en vernieling van computerapparatuur en -accessoires, randapparatuur en de software die nodig is om deze te bedienen, audiovisuele en multimedia-apparatuur,
- ▶ Kosten om de realiteit van uw schade vast te stellen of om aangifte te doen (expertises, foto's, deurwaardersverslagen).
- ▶ Brandplekken van sigaretten...

4. WAT ZIJN UW VERPLICHTINGEN IN GEVAL VAN EEN SCHADECLAIM?

Nadat u contact hebt opgenomen met uw accommodatieverschafter en een inventaris van de inrichting of een gezamenlijk rapport met een beschrijving van de schade hebt opgesteld, moet u ons uw verklaring binnen tien werkdagen na het einde van uw verblijf toesturen, behalve in geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht,

Uw aangifte moet vergezeld gaan van:

- uw contractnummer
- een kopie van het huurcontract,
- de inventaris van inrichtingen of het gezamenlijke rapport waarin de schade wordt beschreven,
- bewijs dat de borgsom is ingehouden of niet is teruggegeven,
- de factuur voor het herstellen van de schade.

ASSISTENTIE

TELEFONISCH ADVIES VÓÓR EN TIJDENS UW VERBLIJF

U kunt 24 uur per dag, 7 dagen per week, vóór en tijdens uw verblijf contact met ons opnemen voor alle inlichtingen en informatie om uw verblijf te organiseren en ervoor te zorgen dat het soepel verloopt.

De informatie heeft betrekking op de volgende domeinen.

Gezondheidsinformatie : Gezondheid, hygiëne, vaccinaties, voorzorgsmaatregelen, belangrijkste ziekenhuizen, advies voor vrouwen, tijdsverschillen, huisdieren op reis.

We zijn eveneens beschikbaar voor alle informatie die u nodig zou hebben als de reis tijdens een epidemie of pandemie plaatsvindt.

Indien nodig kunnen we u in contact brengen met één van onze artsen.

Informatie wordt telefonisch gegeven en wordt niet schriftelijk bevestigd of per post verstuurd.

Informatie en inlichtingen worden verstrekt tussen 8.00 en 19.00 uur en binnen de tijd die normaal gesproken nodig is om aan het verzoek te voldoen.

Ongeacht het uur van uw oproep, heten wij u welkom en noteren wij uw vraag en uw gegevens, zodat we u kunnen terugbellen met de verwachte antwoorden.

REPATRIËRING OF MEDISCH TRANSPORT

U bent gewond of ziek, inclusief in het geval van een epidemie of pandemie, tijdens een verzekerde reis. Wij organiseren en vergoeden uw

repatriëring naar huis of naar een ziekenhuis in de buurt van uw huis.

Er wordt alleen rekening gehouden met medische eisen om de datum van de repatriëring, het transportmiddel of de plaats van de ziekenhuisopname te bepalen.

De beslissing om te repatriëren wordt door onze raadgevende arts genomen, na advies van de incidenteel behandelende arts en eventueel de familiemedicus.

Tijdens uw repatriëring en op voorschrift van onze raadgevende arts organiseren en betalen wij het transport van een begeleider.

Als de door ons medisch team voorgestelde oplossing wordt geweigerd, wordt de dekking voor persoonlijke assistentie geannuleerd.

MEDISCHE KOSTEN (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)

Als de medische kosten (ook door ziekte in verband met een epidemie of een pandemie) zijn gemaakt met onze voorafgaande toestemming, vergoeden wij het deel van deze kosten dat niet wordt gedekt door eventuele andere verzekeringen die u hebt afgesloten.

We komen pas tussenbeide nadat de terugbetalingen door bovengenoemde verzekeringsmaatschappijen zijn uitgevoerd, na aftrek van een eigen risico waarvan het bedrag wordt vermeld in de Tabel dekkingen, en op voorwaarde dat u het originele bewijs van terugbetaling van uw verzekeringsmaatschappij kunt voorleggen.

Deze terugbetaling dekt de hierboven omschreven kosten, op voorwaarde dat u deze verzorging gekregen hebt in het buitenland en als gevolg van een ziekte of ongeval in het buitenland.

In dit geval vergoeden wij u het bedrag van de gemaakte kosten tot het maximumbedrag in de Tabel dekkingen.

Indien de verzekeringsmaatschappij waar u bij bent aangesloten de gemaakte medische kosten niet zou vergoeden, betalen wij de gemaakte kosten terug binnen de grenzen van het bedrag in de Tabel dekkingen, mits u de originele facturen van de medische kosten en een bewijs van niet-betaling door de verzekeringsmaatschappij aan ons doorgeeft.

Deze dienst stopt op de dag dat we u kunnen repatriëren.

Soort kosten die voor vergoeding in aanmerking komen (onder voorbehoud van de voorafgaande overeenkomst):

- ▶ Medische kosten,
- ▶ Kosten van geneesmiddelen voorgeschreven door een arts of chirurg,
- ▶ door een arts voorgeschreven ambulancekosten voor vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis, maar alleen als verzekeringsinstanties weigeren te betalen,
- ▶ ziekenhuisopnamekosten op voorwaarde dat u onvervoerbaar wordt geacht door een beslissing van de Assistentie-artsen, genomen na informatie te hebben ingewonnen bij de plaatselijke arts (ziekenhuisopnamekosten vanaf de dag waarop we u kunnen repatriëren zijn niet gedekt),
- ▶ tandartskosten in noodgevallen (tot het bedrag vermeld in de Tabel dekkingen, zonder eigen risico).
- ▶ kosten van een PCR-test, indien positief.

AANVULLING VAN DE DIENST: VOORUITBETALING VAN ZIEKENHUISKOSTEN (BUITEN HET LAND VAN VERBLIJF)

Binnen de grenzen van de hierboven voorziene vergoedingen kunnen wij een voorschot betalen op de ziekenhuiskosten die u in het buitenland moet maken, mits aan alle volgende voorwaarden is voldaan:

- ▶ de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE moeten na verzameling van inlichtingen bij de plaatselijke arts oordelen dat het onmogelijk is om u onmiddellijk naar uw land van herkomst te repatriëren.
- ▶ de verzorging waar de vooruitbetaling betrekking op heeft, moet met toestemming van de artsen van MUTUAIDE ASSISTANCE zijn voorgeschreven.
- ▶ u, of andere personen die u toestemming hebt gegeven, moeten zich door ondertekening van een specifiek document van MUTUAIDE ASSISTANCE bij de verstrekking van deze dienst formeel engageren:
 - ▷ om bij de verzekeringsmaatschappijen het nodige te doen voor de betaling van de kosten en dat binnen een termijn van 15 dagen die ingaat op de dag dat MUTUAIDE ASSISTANCE de gegevens hiervoor heeft verstuurd,
 - ▷ om MUTUAIDE ASSISTANCE de bedragen terug te betalen die in dit kader ontvangen zijn van de verzekeringsmaatschappijen en dat binnen de week die volgt op de ontvangst van deze bedragen.

Blijven als enige voor onze rekening, en dat binnen de grenzen van het bedrag dat betaald wordt voor de dienst «medische kosten», de kosten die niet door de verzekeringsmaatschappijen worden betaald. U moet ons het bewijs van niet-vergoeding van deze verzekeringsinstanties binnen een week na ontvangst bezorgen.

Om onze verdere rechten te beschermen, behouden wij ons het recht voor om aan u of aan uw rechthebbenden een toezeggingsbrief te vragen waarmee u zich verbindt om het nodige te doen bij de sociale instellingen en ons de ontvangen bedragen terug te betalen.

Indien u niet binnen de gestelde termijn de nodige stappen onderneemt om de kosten door de verzekeringsmaatschappijen te laten dekken, of indien u MUTUAIDE ASSISTANCE niet binnen de gestelde termijn het attest van deze verzekeringsmaatschappijen voorlegt waaruit blijkt dat de kosten niet gedekt zijn, kunt u in geen geval aanspraak maken op de tegemoetkoming «medische kosten» en moet u alle ziekenhuiskosten terugbetalen die door MUTUAIDE ASSISTANCE zijn voorgeschoten en die, indien nodig, een invorderingsprocedure zal opstarten waarvan de kosten voor uw rekening zullen komen.

VERVANGENDE

U bent ziek of gewond tijdens een gedekte reis in één van de onderstaande landen en u bent niet langer in staat om uw voertuig te besturen: als geen van de passagiers in staat is om u te vervangen, zorgen we voor een chauffeur die het voertuig via de meest directe route terugbrengt naar uw woonplaats.

Wij dekken de reiskosten en het salaris van de chauffeur.

De chauffeur moet de arbeidswetgeving naleven en moet in het bijzonder, zoals de Franse regelgeving momenteel luidt, een pauze van 45 minuten nemen na 4 uur en 30 minuten rijden, waarbij de totale dagelijkse rijtijd niet meer dan 9 uur mag bedragen.

Als uw voertuig ouder is dan 8 jaar en/of meer dan 150.000 km heeft gereden, of als de staat en/of belading niet voldoet aan de normen van de Franse verkeersregels, moet u ons dit laten weten.

We behouden ons het recht voor om geen chauffeur te sturen.

In dit geval zullen we, als alternatief voor het leveren van een chauffeur, een treinticket in 1e klasse of een vliegticket in economy class voorzien en betalen om het voertuig op te halen.

Deze dienst geldt alleen in de volgende landen: Frankrijk (inclusief Monaco, Andorra, met uitzondering van DOM-ROM, COM en sui generis-gemeenschappen), Spanje, Portugal, Griekenland, Italië, Zwitserland, Liechtenstein, Oostenrijk, Duitsland, België, Nederland, Luxemburg, Verenigd Koninkrijk, Ierland, Denemarken, Noorwegen, Zweden, Finland en IJsland).

De kosten van brandstof, tol, hotels en maaltijden voor eventuele passagiers blijven uw verantwoordelijkheid.

VROEGTIJDIGE TERUGKEER

Als u uw verblijf voortijdig moet onderbreken in één van de onderstaande gevallen, dekken wij uw vervoerskosten (ticket- of benzinekosten) en die van de verzekerde gezinsleden of twee personen die verzekerd zijn onder dit contract en die u vergezellen.

We komen tussenbeide in het geval van:

- **Ernstige ziekte, ernstig lichamelijk letsel met ziekenhuisopname** tot gevolg of overlijden van een lid van uw gezin, uw professionele vervanger, de persoon die verantwoordelijk is voor de zorg voor uw minderjarige kinderen of een gehandicapte persoon die bij u inwoont, de wettelijke voogd of een persoon die gewoonlijk onder bij u inwoont;
- **ernstige materiële schade die uw aanwezigheid vereist** en die uw woning of bedrijfspand treft als gevolg van inbraak, brand of waterschade.

HULP BIJ DE VERZEKERDE THUIS

Na een inbraak, diefstal, waterschade of brand in uw hoofdverblijf tijdens uw verzekerde verblijf, zoeken en betalen wij de kosten van de tussenkomst van de dienstverlener (verplaatsing, arbeidsloon, instandhoudingsmaatregelen en eventuele onderdelen) tot de bedragen vermeld in de Tabel met dekkingsbedragen, voor dringende herstellingen, d.w.z. wanneer maatregelen nodig zijn om de woning te beveiligen, in termen van:

- Sanitair
- Elektriciteit
- Sloten
- Beglazing

Alle kosten boven dit bedrag komen voor rekening van de Eigenaar.

BEWAKINGSKOSTEN

U bent niet aanwezig in uw hoofdwoning, die kwetsbaar is geworden na een inbraak, waterschade of brand tijdens uw verzekerde verblijf. Wij dekken de kosten voor het bewaken van de woning tot de limiet die in de Tabel dekkingen staat vermeld, zodra de gebeurtenis plaatsvindt.

Alle kosten boven dit bedrag komen voor rekening van de Eigenaar.

SPECIFIEKE UITSLUITINGEN

Naast de uitsluitingen die voor alle waarborgen gelden, is eveneens het volgende uitgesloten

Leidt niet tot onze tussenkomst :

- ▶ verblijven voor een diagnose en/of behandeling,
- ▶ medische en ziekenhuiskosten in het thuisland,
- ▶ dronkenschap, zelfmoord of zelfmoordpoging en hun gevolgen,
- ▶ alle vrijwillige verminkingen van de verzekerde,
- ▶ aandoeningen of goedaardige letsels die ter plaatse behandeld kunnen worden en/of die de begunstigde/verzekerde niet verhinderen om zijn verblijf verder te zetten,
- ▶ zwangerschap, tenzij bij onvoorziene complicaties, en in elk geval zwangerschap na de 36e week, vrijwillige zwangerschapsonderbreking en degevolgen van een bevalling,
- ▶ herstel en aandoeningen gedurende de behandeling, die nog niet geconsolideerd zijn en plots kunnen verergeren,
- ▶ ziekten die eerder voorkwamen en die binnen een termijn van 6 maanden voor de vertrekdatum van het verblijf tot een ziekenhuisopname leidden,
- ▶ gebeurtenissen in verband met een medische behandeling of een chirurgische ingreep die niet van onvoorziene, toevallige of accidentele aard waren,
- ▶ kosten van prothesen: optische, tandheelkundige, akoestische, functionele, enz.
- ▶ de gevolgen van situaties met een risico op infectie in het kader van een epidemie die leidden tot een verplichte quarantaine of preventiemaatregelen of specifiek toezicht door internationale en/of plaatselijke gezondheidsautoriteiten van het land waar u verblijft en/of de nationale gezondheidsautoriteiten van uw land van herkomst, tenzij in de waarborg anders bepaald is.
- ▶ De kosten van thermale kuren, een esthetische behandeling, inenting en de kosten die eruit voortvloeien,
- ▶ verblijf in een rusthuis en de kosten die eruit voortvloeien,
- ▶ revalidatie, fysiotherapie, chiropractie en de kosten die eruit voortvloeien,
- ▶ voorziene ziekenhuisopnames.

HULP NODIG?

NEEM 7D/7 EN 24U/24 CONTACT MET ONS OP



Telefonisch vanuit Frankrijk:

(+33)1 45 16 85 42

(Gesprek tegen normaal tarief, kostprijs naargelang de operator, oproep kan geregistreerd worden)



Via e-mail:

voyage@mutuaide.fr

Om ons toe te laten om in de best mogelijke omstandigheden op te treden, kunt u best alle volgende inlichtingen verzamelen, ze kunnen u tijdens het gesprek gevraagd worden:

- uw polisnummer,
- uw naam en voornaam,
- uw thuisadres,
- het land, de stad of de plaats waarin u zich op het moment van het gesprek bevindt,
- het juiste adres nauwkeurig vermelden (straatnummer, eventueel hotel, enz.),
- het telefoonnummer waarop we u kunnen bereiken,
- de aard van uw probleem.

Bij het eerste gesprek krijgt u het dossiernummer. Vermeld dit systematisch bij alle latere contacten met onze helpdesk.

ALGEMENE BEPALINGEN

Net zoals elk verzekeringscontract bevat dit de wederzijdse rechten en plichten. Het valt onder het Franse verzekeringsrecht. Deze rechten en plichten worden op de volgende pagina's uiteengezet. Dit contract is een collectief schadeverzekeringscontract dat Gritchen Affinity heeft afgesloten bij MUTUAIDE ASSISTANCE, aansluiting is vrijwillig.

Bijlage bij artikel A. 112-1

Informatieblad voor de uitoefening van het herroepingsrecht voorzien in artikel L. 112-10 van het verzekeringsrecht.

U hebt het recht om deze overeenkomst binnen een termijn van dertig (kalender)dagen na het sluiten ervan kosteloos en zonder boete op te zeggen. Als u echter een of meer verzekeringspremies krijgt aangeboden, waardoor u aan het begin van de overeenkomst gedurende een of meer maanden geen premie hoeft te betalen, gaat deze termijn pas in vanaf de betaling van de gehele of een deel van de eerste premie.

De uitoefening van het herroepingsrecht is onderworpen aan de volgende vier voorwaarden:

- 1° U hebt deze overeenkomst voor niet-professionele doeleinden gesloten;
- 2° Deze overeenkomst vormt een aanvulling op de aankoop van een goed of een dienst die door een leverancier wordt verkocht;
- 3° De overeenkomst waarvan u wilt afzien, is nog niet volledig uitgevoerd;
- 4° U hebt geen schadegeval gemeld dat door deze overeenkomst wordt gedekt.

In dat geval kunt u uw recht om deze overeenkomst te herroepen uitoefenen door middel van een brief of een ander duurzaam medium dat u aan de verzekeraar van de overeenkomst richt. De verzekeraar is verplicht u de betaalde premie terug te betalen binnen dertig dagen na uw herroeping.

Om dubbele verzekeringen te voorkomen, wordt u bovendien verzocht na te gaan of u niet al een dekking geniet voor een van de risico's die door de door u afgesloten overeenkomst worden gedekt.

Aanvullende inlichtingen:

De brief met de herroeping, waarvan u hierna voor de uitoefening van dit recht een voorbeeld krijgt, moet via de post of een andere duurzame drager gestuurd worden naar Gritchen Affinity – 27, rue Charles Durand – CS70139 – 18021 Bourges: «Ik, ondergetekende dhr.....verblijvendzie af van mijn contract nr.....afgesloten bij MUTUAIDE ASSISTANCE conform artikel L 112-10 van het verzekeringsrecht. Ik verklaar dat er op de dag dat deze brief verzonden wordt, naar mijn weten geen schadegeval is dat door het contract gedekt is.».

Gevolgen van de herroeping:

De uitoefening van het herroepingsrecht binnen de voorziene termijn in het kader hierboven leidt tot ontbinding van het contract vanaf de ontvangstdatum van de brief of de duurzame drager. Zodra u kennis neemt van een schadegeval dat door de waarborg van het contract gedekt wordt, kunt u het herroepingsrecht niet meer uitoefenen. In geval van herroeping bent u slechts het deel van de premie of de bijdrage verschuldigd voor de periode waarin de kans op verzekerde schade bestond, die periode loopt tot de datum van de herroeping. De volledige premie of bijdrage blijft verschuldigd aan de verzekeringsmaatschappij als u het herroepingsrecht uitoefent terwijl er een schadegeval is dat door de waarborg van het contract gedekt is en waarvan u niet op de hoogte was in de periode van de herroeping plaatsvond.

GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR ALLEWAARBORGEN

DEFINITIES EN REIKWIJDTE

Wij, de verzekeraar

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – NV met een kapitaal van € 12.558.240, volledig gestort– onderneming geregeld door de verzekeringswetgeving RCS 383 974 086 Bobigny – btw FR 31 3 974 086 000 19.

Aanslag

Alle gewelddaden die een criminele of illegale aanslag zijn tegen personen en/of goederen in het land waar u verblijft, met de bedoeling om de openbare orde ernstig te verstoren door intimidatie en terreur en die aandacht krijgen in de media.

Deze «aanslag» moet vastgesteld zijn door het Franse ministerie van Buitenlandse Zaken of Binnenlandse Zaken Als er meerdere aanslagen worden gepleegd op dezelfde dag, in hetzelfde land en als de autoriteiten dit als één en dezelfde gecoördineerde actie beschouwen, wordt deze gebeurtenis als een en hetzelfde evenement beschouwd.

Blijft

Het eigen risico kan uitgedrukt worden als een bedrag, een percentage, in dagen, uren of in kilometers.

Lange afstand: Onder «lange afstand» worden reizen naar landen die niet onder de definitie «middellange afstand» vallen verstaan.

Buitenland

Alle landen buiten uw thuisland.

COM

Onder COM worden verstaan de Collectivités d’Outre-Mer, ofwel Frans Polynesië, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis en Futuna, Sint Maarten en Saint-Barthélemy.

Definitie van bijstand aan personen

Bijstand aan personen omvat alle diensten die in geval van ziekte, letsel of overlijden van de gewaarborgde personen tijdens een gewaarborgde verplaatsing worden verstrekt.

DOM-ROM, COM en collectivités sui generis

Guadeloupe; Martinique, Frans Guyana, Réunion, Frans Polynesië, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nieuw-Caledonië.

DROM

Onder DROM worden de Départements et Régions d’Outre-Mer (de Franse overzeese departementen), ofwel Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion en Mayotte verstaan.

Duur van de waarborgen

- De waarborg “Annulering” gaat in op de dag van afsluiting van het verzekeringscontract en vervalt de dag dat u op reis vertrekt.
- De geldigheidsduur van de andere waarborgen komt overeen met de verblijfsdata die vermeld zijn op de factuur van de organisator van de reis met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.

Epidemie

Abnormaal hoge incidentie van een ziekte tijdens een bepaalde periode en in een bepaald gebied.

Eerste levensbehoeften

Kleding en toiletartikelen waarmee u tijdelijk het gebrek aan uw persoonlijke bezittingen kunt opvangen.

Eigen risico

Het deel van het schadegeval dat door het contract in geval van schadeloosstelling na een schadegeval voor rekening van de verzekerde

Ernstig lichamelijk ongeval

Plotselinge verandering van de gezondheid die veroorzaakt wordt door de plotse actie van een externe oorzaak die niet bedoeld was door het slachtoffer, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit die leidt tot de opstelling van een recept voor het nemen van medicijnen door de zieke en die de opschorting van alle professionele en andere activiteiten impliceert.

Ernstige ziekte

Plotselinge en onvoorziene verandering van de gezondheid die vastgesteld is door een bevoegde medische autoriteit en die leidt tot de opstelling van een behandelingsplan voor de zieke en die de opschorting van alle professionele en andere activiteiten impliceert.

EUROPESE UNIE (EU)

Duitsland, Oostenrijk, België, Bulgarije, Cyprus, Kroatië, Denemarken, Spanje, Estland, Finland, Frankrijk, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Noorwegen, Nederland, Polen, Portugal, Tsjechië, Roemenië, Verenigd Koninkrijk, Slowakije, Slovenië, Zweden.

Europa

Onder Europa worden de volgende landen verstaan: Andorra, België, Bulgarije, Cyprus, Denemarken, Duitsland, Estland, het Franse vasteland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië en eilanden,, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, , Roemenië, San Marino, Slowakije, Slovenië, Spanje, Tsjechië, Verenigd Koninkrijk, vorstendom Monaco, Zweden, Zwitserland.

Gebeurtenissen met gewaarborgde bijstand

Ziekte, letsel of overlijden tijdens een gewaarborgd verblijf.

Gebeurtenissen met gewaarborgde verzekering

- Annulering
- Wijzigingskosten
- Late aankomst
- fbreking van een verblijf
- Vergeten voorwerp
- Vervangwagen
- Verzorgingskosten dierenarts
- Borgsombescherming

Gewaarborgd verblijf of verzekerd verblijf

Verblijf waarvoor u verzekerd bent en de overeenkomstige premie hebt betaald met een maximale duur van 90 opeenvolgende dagen.

Gezinsleden

Uw echtgenoot of levenspartner of de persoon waarmee u wettelijk samenwoont, uw bloedverwanten in neergaande of opgaande lijn of die van uw partner, uw schoonvaders, schoonmoeders, zussen, broers, inclusief de kinderen van de echtgenoot of samenwonende partner van een van uw directe bloedverwanten in opgaande lijn, schoonbroers, schoonzussen, schoonzonen, schoondochters, of die van uw partner. Ze moeten in hetzelfde land gedomicilieerd zijn als u, tenzij contractueel anders is overeengekomen.

Letsel

Plotse verandering van de gezondheid die veroorzaakt wordt door een niet opzettelijke externe oorzaak van het slachtoffer en die vastgesteld is door een bevoegde medische autoriteit

Maximum per gebeurtenis

Indien de waarborg ten gunste komt van meerdere verzekerden die slachtoffer van eenzelfde gebeurtenis worden en die tegen dezelfde bijzondere voorwaarden zijn verzekerd, blijft de waarborg van de verzekeraar in elk geval beperkt tot het maximale bedrag dat voorzien is voor deze waarborg, ongeacht het aantal slachtoffers. De schadeloosstellingen worden verminderd en proportioneel over het aantal slachtoffers verdeeld.

Middellange afstand:

Onder «middellange afstand» worden reizen naar bestemmingen in Europa en de Maghreb verstaan.
Overeenkomst voorzien zijn.

Natuurramp

Abnormale intensiteit van een natuurfenomeen die niet veroorzaakt wordt door een menselijke tussenkomst. Fenomeen zoals een aardbeving, een vulkaanuitbarsting, een vloedgolf, een overstroming of een natuurramp dat veroorzaakt wordt door de abnormale intensiteit van een natuurfenomeen en dat als dusdanig is erkend door de openbare overheden.

Nietigheid

Alle vormen van fraude, vervalsingen of valse verklaringen en valse getuigenissen die de waarborgen die door deze overeenkomst worden voorzien implementeren, leiden tot nietigheid van onze verbintenis en het vervallen van de rechten die in de genoemde

Pandemie

Epidemie die zich over een groot grondgebied verspreidt, grenzen overschrijdt en door de WHO (Wereldgezondheidsorganisatie) en door de bevoegde plaatselijke overheden van het land waar het schadegeval zich voordoet als een pandemie wordt gekwalificeerd.

Quarantaine

Isolatie van de persoon bij een vermoedelijke of gebleken ziekte, beslist door een plaatselijke bevoegde autoriteit om het risico op verspreiding van de genoemde ziekte te vermijden gedurende een epidemie of pandemie.

Reservekoffer

Kleding en toiletpullen waarmee u tijdelijk de niet beschikbaarheid van uw eigendommen kunt overbruggen.

Schadegeval

Toevallige gebeurtenis die de waarborg van dit contract activeert.

Territorialiteit

De hele wereld.

Thuisadres

Voor de waarborgen Assistentie en Verzekering wordt als thuisadres de gewoonlijke hoofdverblijfplaats beschouwd in Frankrijk, in de Dom-ROM COM en sui generis gemeenschappen of in Europa. In geval van betwisting is het fiscale thuisadres het thuisadres.

Uitvoering van de diensten

De bijstand die door deze overeenkomst wordt gegarandeerd, kan slechts met voorafgaande toestemming van MUTUAIDE ASSISTANCE beginnen. Bijgevolg kan geen enkele uitgave die de begunstigden op eigen gezag doen terugbetaald worden door MUTUAIDE ASSISTANCE.

Verzekerde / begunstigden

Natuurlijke personen of groepen die naar behoren verzekerd zijn onder deze overeenkomst en hierna worden aangeduid met de term "u", waarvan de woonplaats is vermeld op de reservering van het verblijf.

Waardevolle voorwerpen

Parels, juwelen, horloges, bont en alle audio-en beeldapparatuur en hun accessoires, jachtgeweren, visgerei, laptops.

Wij organiseren

Wij doen het nodige om u toegang te geven tot de service.

Wij betalen

Wij financieren de service.

Ziekte

Plotse en onvoorziene verandering van de gezondheid, vastgesteld door een bevoegde medische autoriteit.

DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VOOR AL ONZE WAARBORGEN GELDEN ?

De waarborgen en/of services die in het kader van dit contract zijn afgesloten, gelden over de hele wereld.

DUUR VAN HET CONTRACT?

De geldigheidsduur komt overeen met de duur van de diensten die de organisator van het verblijf heeft verkocht.

In geen geval zal de waarborg langer duren dan 3 maanden na de vertrekdag van de reis.

De waarborg «ANNULERING» gaat in op de datum dat dit contract wordt ondertekend en eindigt op de vertrekdag (heenreis).

De andere waarborgen gaan in op de voorziene dag van vertrek en vervallen op de voorziene dag van terugkeer.

FRAUDEBESTRIJDING

Het verzekeringscontract kan voor de verzekerde geen voordeel opleveren; het garandeert slechts de reparatie van zijn werkelijke verliezen.

Alle vormen van fraude, vervalsingen of valse verklaringen en valse getuigenissen over de aard, de oorzaken, de omstandigheden en gevolgen van een schadegeval, of als u bewust onjuiste documenten of frauduleuze middelen gebruikt, vervallen alle rechten op de waarborg voor het betrokken schadegeval.

DE ALGEMENE UITSLUITINGEN DIE VOOR AL ONZE WAARBORGEN GELDEN

Wij kunnen niet optreden als uw vraag naar waarborgen of diensten het gevolg zijn van schade die voortvloeit uit :

- ▶ Diensten die niet tijdens het verblijf werden gevraagd, of niet door ons, of in overleg met ons werden georganiseerd, geven achteraf geen recht op terugbetaling of een vergoeding,
- ▶ Restaurant-en hotelkosten, behalve die in de tekst van de waarborgen voorkomen,
- ▶ Schade die opzettelijk veroorzaakt is door de verzekerde en die voortvloeit uit zijn deelname aan een misdaad, een misdrijf of een gevecht, tenzij in geval van wettelijke zelfverdediging,
- ▶ Het bedrag van veroordelingen en hun gevolgen,
- ▶ Het gebruik van verdovende middelen of drugs die niet medisch voorgeschreven zijn,
- ▶ Een toestand van dronkenschap,
- ▶ Douanekosten,
- ▶ Deelname als deelnemer aan een wedstrijdsport of een rally die recht geeft op een nationale of internationale klassering en die georganiseerd wordt door een sportfederatie waarvoor een licentie wordt gegeven en trainingen voor deze wedstrijden,
- ▶ De beoefening, als professional, van een sport,
- ▶ De deelname aan wedstrijden of uithoudings- of snelheidsproeven en de voorbereidende proeven, aan boord van een land-, zee- of luchtvaartuig,
- ▶ De gevolgen van het niet naleven van de veiligheidsregels in verband met de beoefening van alle sportactiviteiten in de vrije tijd,
- ▶ De kosten die na terugkeer van de reis of de vervaldatum van de waarborg zijn gemaakt,
- ▶ Ongevallen die voortvloeien uit uw deelname, zelfs als amateur, aan de volgende sporten: motorsporten (ongeacht het gebruikte gemotoriseerde voertuig), luchtsporten, alpinisme in het hooggebergte, bobsleeën, jacht op gevaarlijke dieren, ijshockey, skeleton, gevechtssporten, speleologie, wintersporten voor een internationaal, nationaal of regionaal klassement,
- ▶ Opzettelijke veronachtzaming van de regelgeving in het bezochte land of de beoefening van activiteiten die niet toegelaten zijn door de plaatselijke overheid,
- ▶ Officiële verboden, bevelen of beperkingen van de openbare macht,
- ▶ Het gebruik door de verzekerde van navigatieapparatuur van vliegtuigen,
- ▶ Het gebruik van oorlogstuig, explosieven en vuurwapens,
- ▶ Schade die voortvloeit uit een bewuste of bedrieglijke fout van de verzekerde, volgens artikel L.113-1 van het verzekeringsrecht,
- ▶ Zelfmoord en zelfmoordpogingen,
- ▶ Epidemieën en pandemieën, tenzij anders bepaald in de waarborg, vervuiling, natuurrampen,
- ▶ Burgeroorlog of oorlog met het buitenland, muerijen, stakingen, volksbewegingen, terroristische daden, gijzelingen,
- ▶ Splitsing van een atoomkern of straling van een radioactieve energiebron.
- ▶ Afwezigheid van toeval

De aansprakelijkheid van MUTUAIDE ASSISTANCE kan in geen geval worden ingeroepen voor tekortkomingen of tegenslag in de uitvoering van haar verplichtingen als die zouden voortvloeien uit overmacht, of gebeurtenissen zoals een oorlog in binnen- of buitenland, muerijen of volksbewegingen, lock-out, stakingen, aanslagen, terroristische daden, piraterij, stormen en orkanen, aardbevingen, cyclonen, vulkaanuitbarstingen of andere natuurrampen, splitsing van een atoomkern, explosie van machines en radioactieve effecten, epidemieën, de gevolgen van vervuiling en natuurrampen, de gevolgen van straling of andere toevallige gevallen of overmacht en hun gevolgen.

REGELS VOOR DE WERKING VAN BIJSTANDSPRESTATIES

Alleen door een telefonische oproep van de verzekerde op het moment van de gebeurtenis kunnen de bijstandsprestaties worden geactiveerd. Na ontvangst van de oproep zal MUTUAIDE ASSISTANCE de rechten van de aanvrager controleren en de prestaties die in deze overeenkomst zijn voorzien uitvoeren en betalen. Om van een prestatie te genieten kan MUTUAIDE ASSISTANCE aan de verzekerde vragen om de hoedanigheid die hij inroept te bewijzen en op zijn kosten de stukken en documenten voor te leggen die dit recht bewijzen. De verzekerde moet onze artsen toegang geven tot alle medisch informatie met betrekking tot de persoon waarvoor wij optreden. Deze informatie wordt met inachtneming van het medisch geheim behandeld.

MUTUAIDE ASSISTANCE kan in geen geval de plaatselijke hulp-en nooddiensten vervangen en treedt op binnen de grenzen die door de plaatselijke autoriteiten worden gesteld, of reeds gemaakte kosten betalen, met uitzondering van vervoerskosten met een ziekenwagen of een taxi naar de dichtstbijzijnde plaats waar passende verzorging kan worden verstrekt, in geval van een goedaardige aandoening of licht letsel waarvoor geen repatriëring of medisch transport nodig is.

De tussenkomsten van MUTUAIDE ASSISTANCE gebeuren met volledig respect voor de nationale en internationale wetten en regels. Ze zijn dus gebonden aan het verkrijgen van de noodzakelijke toestemmingen van de bevoegde autoriteiten.

Indien MUTUAIDE ASSISTANCE het vervoer van een verzekerde heeft betaald, moet deze hen het oorspronkelijk voorziene en niet gebruikte retourticket teruggeven.

MUTUAIDE ASSISTANCE beslist over de aard van het vliegticket dat ter beschikking van de verzekerde wordt gesteld in functie van de mogelijkheden die de luchtvaartmaatschappijen bieden en de duur van het traject.

TERUGBETALINGSVOORWAARDEN

Terugbetalingen aan de verzekerde kunnen alleen door ons uitgevoerd worden op voorlegging van de originele betaalde facturen voor de

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres 126,
rue de la Piazza
93196 NOISY LE GRAND CEDEX

Kosten die met onze toestemming werden gemaakt. Aanvragen voor terugbetalingen moeten gericht worden aan: KLACHTENREGELING
► Indien u niet akkoord gaat of niet tevreden bent over de uitvoering van uw contract, vragen we u om dat te laten weten aan MUTUAIDE door te telefoneren naar **01 45 16 85 42** of door een e-mail naar voyage@mutuaide.fr voor de Bijstand waarborgen die hieronder worden opgesomd:

- Repatriëring of medisch transport
- Medische kosten
- Vervangende chauffeur
- Vroegtijdige terugkeer
- Hulp bij de verzekerde thuis
- Bewakingskosten

Als u geen akkoord bereikt, kunt u schriftelijk om de bemiddeling van de verzekering vragen:

MUTUAIDE SERVICE QUALITE CLIENTS
126, rue de la Piazza 93196
NOISY LE GRAND CEDEX

MUTUAIDE verbindt zich ertoe om de ontvangst van uw brief binnen een termijn van 10 werkdagen te bevestigen. Hij wordt uiterlijk binnen 2 maanden behandeld. Als u geen akkoord bereikt, kunt u schriftelijk om de bemiddeling van de verzekering vragen:

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

► Bij een meningsverschil of ontevredenheid over de uitvoering van uw contract, vragen we u om het te laten weten aan GRITCHEN AFFINITY door te schrijven naar Service réclamations 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES of een e-mail te sturen naar reclamations@gritchen.fr voor de hieronder opgesomde waarborgen van de verzekering:

- **Annulering**
- **Wijzigingskosten**
- **Late aankomst**
- **fbreking van een verblijf**
- **Vergeeten voorwerp**
- **Vervangwagen**
- **Verzorgingskosten dierenarts**
- **Borgsombescherming**

Als u niet tevreden bent over het antwoord dat u kreeg, kunt u een brief richten aan:

MUTUAIDE SERVICE ASSURANCE
TSA 20296
94368 BRY SUR MARNE CEDEX

MUTUAIDE verbindt zich ertoe om de ontvangst van uw brief binnen een termijn van 10 werkdagen te bevestigen. Hij wordt uiterlijk binnen 2 maanden behandeld. Als u geen akkoord bereikt, kunt u schriftelijk om de bemiddeling van de verzekering vragen:

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

De bemiddeling van de verzekering is niet bevoegd voor contracten die afgesloten zijn voor beroepsrisico's. **GEGEENSVERZAMELING**
De verzekerde erkent dat hij ingelicht is dat de verzekeraar zijn persoonsgegevens conform de geldende regelgeving in verband met de bescherming van persoonsgegevens verwerkt en bovendien:

- dat de antwoorden op de gestelde vragen verplicht zijn en dat valse verklaringen of weglatingen tot de nietigverklaring van het contract (artikel L.113-8 van het verzekeringsrecht) of de verlaging van de schadevergoedingen (artikel L.113-9 van het verzekeringsrecht) kunnen leiden,
- De verwerking van persoonsgegevens is nodig om het contract en zijn waarborgen af te sluiten en uit te voeren, voor het beheer van de commerciële en contractuele relaties of voor de uitvoering van de geldende wettelijke, reglementaire of administratieve bepalingen.
- De verzamelde en verwerkte gegevens worden bewaard voor de duur die nodig is om het contract of de wettelijke verplichting uit te voeren. Deze gegevens worden vervolgens gearchiveerd conform de duur die voorzien is door de bepalingen in verband met verjaring.
- De bestemmingen van de gegevens over de persoon zijn binnen de beperkingen van hun toewijzingen de diensten van de verzekeraar die belast is met de afsluiting, het beheer en de uitvoering van het verzekeringscontract en de waarborgen, zijn gemachtigden, vertegenwoordigers, partners, onderaannemers, herverzekeraars in het kader van de uitvoering van hun opdracht.

► Ze kunnen indien nodig eveneens worden doorgegeven aan professionele instellingen en iedereen die optreedt in het contract, zoals advocaten, deskundigen, uitvoerders van de rechtsbedeling en ambtenaren van ministeries, curatoren, voogden en onderzoekers.

► De informatie over de persoon kan eveneens worden doorgegeven aan de verzekeringnemer en aan iedereen die als gemachtigde derde daartoe bevoegd is (rechtsgebieden, bemiddelaars, ombudsmannen, betrokken ministeries, autoriteiten voor toezicht en controle en alle openbare instanties die bevoegd zijn om ze te ontvangen en de diensten die instaan voor de controle zoals accountants, auditoren en diensten voor interne controle).

► In haar hoedanigheid als financiële instelling is de verzekeraar onderworpen aan de wettelijke verplichtingen die hoofdzakelijk voortkomen uit het monetair en financieel wetboek voor wat betreft de bestrijding van het witwassen van kapitalen en de financiering van terrorisme; in dat kader controleert zij contracten die zouden kunnen uitmonden in rapportering of de bevrozing van tegoeden.

Gegevens en documenten met betrekking tot de verzekerde worden 5 (vijf) jaar bewaard, vanaf de sluiting van het contract of de opschorting van de relatie.

► Zijn persoonsgegevens kunnen ook gebruikt worden in het kader van fraude tegen de verzekering te bestrijden, wat eventueel kan leiden tot de inschrijving op een lijst van personen met een risico op fraude.

Die inschrijving kan ertoe leiden dat het dossier langer bestudeerd wordt, en zelfs tot de verlaging of de weigering van de begunstigde van een aangeboden recht, een prestatie van een contract of service.

In dit kader kunnen de persoonsgegevens van de persoon (of de medeverzekerden of belanghebbenden van het contract) verwerkt worden door iedereen die binnen de afdelingen van de groep van de verzekeraar bevoegd is voor fraudebestrijding. Deze gegevens kunnen eveneens bestemd zijn voor bevoegd personeel van instanties die direct betrokken zijn bij fraude (andere verzekeringsmaatschappijen of agenten, gerechtelijke autoriteiten, bemiddelaars, ombudsmannen, uitvoerders van de rechtsbedeling, ambtenaren van ministeries, derde instanties die door een wettelijke bepaling gerechtigd zijn, en eventueel de slachtoffers van fraude of hun vertegenwoordigers).

Bij een fraudealarm worden de gegevens maximaal zes (6) maanden bewaard om het alarm te controleren en dan verwijderd, tenzij het alarm relevant is. Bij een relevant alarm worden de gegevens tot vijf (5) jaar bewaard, te rekenen vanaf de sluiting van het fraudedossier of tot het einde van de gerechtelijke procedure en de toepasselijke verjaringstermijnen.

Voor personen die op een lijst van vermeende fraudeurs staan, worden de gegevens over hen na een termijn van 5 jaar geannuleerd, vanaf de datum van inschrijving op die lijst.

► In haar hoedanigheid als verzekeraar is het gerechtvaardigd om gegevens in verband met inbreuken, veroordelingen veiligheidsmaatregelen te verwerken, ofwel op het moment dat het contract wordt afgesloten, ofwel tijdens de uitvoering of in het kader van geschillenbeheer.

► De verzekeraar mag de persoonsgegevens eveneens verwerken voor onderzoek en ontwikkeling om de kwaliteit of de relevantie van zijn toekomstige verzekerings-en/of bijstandsproducten en haar dienstenaanbod te verbeteren.

► De persoonsgegevens van een persoon zijn toegankelijk voor bepaalde medewerkers of dienstverleners van de verzekeraar in landen buiten de Europese Unie.

De verzekerde beschikt, mits bewijs van zijn identiteit, over het recht op toegang, rectificatie, wissingen verzetten tegen het gebruik van de verwerkte gegevens.

Hij mag eveneens vragen om het gebruik van zijn gegevens te beperken als ze niet meer nodig zijn, of om de gegevens die hij doorgaf als ze nodig waren voor het contract of als hij toestemming heeft gegeven om deze gegevens te gebruiken en terug te krijgen in een gestructureerd formaat.

Hij beschikt over het recht om richtlijnen te bepalen in verband met de bestemming van zijn persoonsgegevens na zijn dood. Deze algemene of specifieke richtlijnen betreffen de bewaring, verwijdering en de communicatie van zijn gegevens na zijn overlijden.

Deze rechten kunnen worden uitgeoefend bij de privacy officer van de verzekeraar:

► via e-mail : **à l'adresse DRPO@MUTUAIDE.fr**

of

► met een brief: **door te schrijven naar het volgende adres: Délégué représentant à la protection des données – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – 93196 Noisy le Grand.**

Nadat hij de aanvraag heeft ingediend bij de privacy officer en hij niet tevreden is gesteld, kan hij de CNIL (Commission Nationale de l'informatique et des Libertés) aanspreken.

SUBROGATIE

MUTUAIDE ASSISTANCE wordt voor de betaalde schadevergoedingen en de diensten die het in de rechten getreden van de verzekerde, tegen iedereen die verantwoordelijk is voor de feiten die tot het optreden leidden. Als de prestaties die voor de uitvoering van de overeenkomst volledig of gedeeltelijk gedekt zijn bij een andere maatschappij of instelling, wordt MUTUAIDE ASSISTANCE in de rechten van de verzekerde getreden tegen deze maatschappij of instelling.

VERJARINGSTERMIJN

in toepassing van artikel L. 114-1 van de verzekeringswetgeving verjaren alle rechtsvorderingen die uit dit contract voortvloeien na twee jaar, te beginnen bij de gebeurtenis die de aanleiding was. Deze termijn wordt op tien jaar gebracht voor de waarborgen overlijden, de vorderingen van de begunstigten verjaren ten laatste dertig jaar na deze gebeurtenis.

Deze verjaringstermijn gaat echter:

- in geval van achterhouding van informatie, nalatigheid, valse of onjuiste aangifte van het gelopen risico pas in op de dag dat de verzekeraar er kennis van nam;
- bij een schadegeval pas in op de dag dat de belanghebbenden ervan op de hoogte waren, als ze bewijzen dat ze tot dusver in onwetendheid verkeerden.

Als de vordering van de verzekerde op de verzekeraar veroorzaakt wordt door een rechtsmiddel van een derde, gaat de verjaringstermijn pas in op de dag dat deze derde een rechtsvordering heeft ingesteld tegen de verzekerde of door hem schadeloos is gesteld.

Deze verjaringstermijn kan conform artikel L. 114-2 van het verzekeringsrecht worden onderbroken door een van de volgende normale redenen voor onderbreking:

- de erkenning door de schuldenaar van het recht van de persoon tegen wie hij de verjaring inroept (artikel 2240 Burgerlijk Wetboek);
- een rechtsvordering, zelfs in kort geding, tot de beëindiging van het geding. Hetzelfde geldt als ze aanhangig worden gemaakt voor een onbevoegde rechtbank of als de aanhangigmaking van de zaak geannuleerd wordt door een procedurefout (art. 2241 en 2242 van het Burgerlijk Wetboek). De onderbreking is nietig als de eisende partij afziet van zijn vordering of de rechtszaak laat verlopen, of als zijn aanvraag definitief wordt afgewezen (artikel 2243 van het Burgerlijk Wetboek);
- een conservatoire maatregel, genomen in toepassing van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering of van een akte van gedwongen tenuitvoerlegging (artikel 2244 van het Burgerlijk Wetboek).

We herinneren eraan dat:

Ingebrekestelling van een van de hoofdelijke schuldenaren door een rechtsvordering of door een akte van gedwongen tenuitvoerlegging of de erkenning door de schuldenaar van het recht van de persoon tegen wie hij de verjaring inroept, onderbreekt de verjaringstermijn tegen alle anderen, zelfs tegen hun erfgenamen.

De interpellatie van een van de erfgenamen van een hoofdelijke schuldenaar of de erkenning door deze erfgenaam onderbreken anderzijds de verjaringstermijn niet jegens de andere medeerfgenamen, zelfs in geval van een hypothecaire schuldvordering, als de verplichting splitsbaar is. Deze interpellatie of deze erkenning onderbreekt de verjaringstermijn ten opzichte van de andere mede-schuldenaars slechts voor het deel waartoe deze erfgenaam verplicht is.

Om de verjaringstermijn volledig te onderbreken ten aanzien van andere medeschuldenaren, moeten alle erfgenamen van de overleden schuldenaar worden geïnterpelleerd of moeten al deze erfgenamen worden erkend (artikel 2245 Burgerlijk Wetboek).

De ingebrekestelling van de hoofdschuldenaar of zijn erkenning onderbreekt de verjaringstermijn tegen de waarborg (artikel 2246 Burgerlijk Wetboek).

De verjaringstermijn kan eveneens onderbroken worden door:

- De aanstelling van een deskundige na een schadegeval;
- De verzending van een aangetekende brief met ontvangstbericht (door de verzekeraar gericht aan de verzekerde voor wat betreft de vordering ter betaling van de bijdrage, en door de verzekerde gericht aan de verzekeraar voor wat betreft de betaling van de schadevergoeding voor het schadegeval.

GESCHILLENBESLECHTING

Alle onenigheden tussen de verzekeraar en de verzekerde in verband met de vaststelling en de betaling van prestaties wordt bij gebrek aan een minnelijke schikking door de meest gerede partij voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van het adres van de verzekerde, conform de bepalingen voorzien in artikel R 114-1 van het verzekeringsrecht.

VALSE AANGIFTEN

Als ze het onderwerp van het risico veranderen of er onze mening over verminderen:

- Het achterhouden van informatie of een bewust valse aangifte door u leidt tot nietigverklaring van het contract. De betaalde premies blijven door ons verworven en wij zullen het recht hebben om betaling van de vervallen premies te eisen, zoals voorzien in artikel L 113.8 van het verzekeringsrecht.
- Alle weglatingen of onjuiste verklaringen door u waarvan de kwade trouw niet is vastgesteld, leidt tot verbreking van het contract 10 dagen na de kennisgeving die u via een aangetekende brief wordt verzonden en/of de toepassing van de vermindering van de vergoedingen van het verzekeringsrecht zoals voorzien in artikel L 113.9.

TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT

De autoriteit die belast is met het toezicht op MUTUAIDE ASSISTANCE is de Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4, place de Budapest – CS 92 459 – 75 436 Paris Cedex 9.