CONDITIONS GENERALES DE RESERVATION ET LOCATION

RESERVATION :
Les demandes sont enregistrées par écrit, e-mail, téléphone ou par le biais du site internet. Nous pouvons alors vous communiquer les disponibilités, et enregistrer votre option. Votre séjour ne sera définitivement enregistré qu'après réception de votre confirmation écrite, accompagnée du règlement d'acompte de 30 % du montant total de votre séjour et ce, dans un délai de 15 jours. Une confirmation de réservation vous sera alors envoyée par nos soins par retour de mail ou courrier.

ANNULATION :
Toute annulation de séjour, de désistement total ou partiel devra nous être signalée par mail ou lettre recommandée, aucune réduction ne sera consentie dans le cas d'une arrivée retardée ou d'un départ anticipé, le séjour restera dû dans son intégralité. Dans tous les cas, l'acompte sera conservé.

ASSURANCE ANNULATION « CAMPEZ COUVERT » :
Nous vous proposons de souscrire l'assurance facultative « Campez Couvert » (Gritchen Affinity), qui couvre notamment les frais d'annulation, l'arrivée tardive, l'interruption de séjour, la protection caution et l'assistance. Pour que la garantie annulation soit valable, l'assurance doit être souscrite simultanément à la réservation du séjour. Les conditions générales de l'assurance figurent en annexe du présent document. En cas de sinistre : www.declare.fr ou sinistres@campez-couvert.com.

PAIEMENT :
Le solde du séjour est payable à l'arrivée par chèque bancaire ou postal à l'ordre du Domaine de Kerelly SARL NSCJE, chèques vacances, espèces ou carte bancaire.

SEJOUR :
Tout séjour est nominatif et ne peut en aucun cas être cédé.
horaires d'arrivée et de départ :
Campeurs : arrivée à partir de 15H00 et départ au maximum à 12h00.
Hébergements : arrivée de 16 h à 19h00 et départ au maximum à 10h00.
Toute personne, véhicule, tente, etc... supplémentaire devra être signalée à l'accueil et sera facturée suivant les tarifs en vigueur.
Le gaz et l'électricité sont inclus dans le prix des locations d'hébergements.
Le chauffage est inclus dans le prix des locations d'hébergements sauf période estivale.

MENAGE :
Le ménage est à votre charge dans les hébergements et il doit être effectué avant votre départ. Dans le cas contraire, la somme de 60 € vous sera demandée.

CAUTION POUR LES LOCATIONS :
Caution pour le mobilhome/matériel de 200 €.
Caution ménage de 60 €.
Caution carte barrière 10 €
Caution à effectuer par CB ou 3 chèques (détruit 15 jours max après le départ)
En aucun cas ces cautions ne constituent une limite de responsabilité.
Le locataire est tenu d'assurer le local loué ou vérifier au niveau de son assurance s'il est couvert.

REGLEMENT INTERIEUR :
Tout locataire ou campeur est tenu de se conformer au règlement intérieur du Domaine de Kerelly, et aux consignes de sécurité affichées à l'accueil.
Le Domaine de Kerelly décline toute responsabilité en cas de vol, incendie, intempéries... et en cas d'accident relevant de la responsabilité du client.

Nous vous remercions de votre confiance et espérons que vous passerez un agréable séjour.

L'équipe du Domaine de Kerelly

Annexes :
1. Conditions générales de l'assurance « Campez Couvert » – version française (pages 2 à 39)
2. “Campez Couvert” insurance terms and conditions – English version (pages 40 to 76)

Campez Couvert

by gritchen

Fiche d'information et conseil

CAMPEZ COUVERT

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Art. L.521-2 et -4 du Code des Assurances

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 évènements 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 évènements 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.

Gritchen Affinity - 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 - 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

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Art. L.521-2 et -4 du Code des Assurances

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.

Gritchen Affinity - 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 - 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

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

FICHE D'INFORMATION ET CONSEIL

Art. L.521-2 et -4 du Code des Assurances

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 une premier temps votre interlocuteur habituel. Dans le cas ou 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 vote 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 avertir.
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

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 6ème 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.

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr

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 entrainer 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 €**

#3331 uid7984 2025-09-24

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 évènements 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 pourrons 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 dyalisé** 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 évènement 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'évènement 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 évènements 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 voyagiste 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 crevaison ;**
- **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 VETERINAIRES

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 VETERINAIRES 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.

<u>Information sanitaire :</u> 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
Vitrerie

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

FRAIS DE GARDIENNAGE

Votre 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……..demeurant ……..renonce 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 évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

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
Tour 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 Iles, 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.

Evénements garantis en assistance
Maladie, blessure ou décès pendant un déplacement garanti.

Evénements 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 reconnait être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la règlementation 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

Campez Couvert by gritchen

INFORMATION AND ADVICE SHEET

Art. L.521-2 and -4 of the Insurance Code

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:

PERSONAL | **BUSINESS 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.

Gritchen Affinity - SAS with share capital of 10.260, registered in the Bourges Trade and Companies Register under no. 529 150 542, with its registered office at 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - VAT no. : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances with no exclusivity obligation (list of partner insurance companies available on request) subject to supervision by the ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 and registered with the ORIAS in the Insurance Broker category under no. 11061317 (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.

INFORMATION AND ADVICE SHEET

Art. L.521-2 and -4 of the Insurance Code

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.

Gritchen Affinity - SAS with share capital of 10.260, registered in the Bourges Trade and Companies Register under no. 529 150 542, with its registered office at 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - VAT no. : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances with no exclusivity obligation (list of partner insurance companies available on request) subject to supervision by the ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 and registered with the ORIAS in the Insurance Broker category under no. 11061317 (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.

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.

Gritchen Affinity - SAS with share capital of 10.260, registered in the Bourges Trade and Companies Register under no. 529 150 542, with its registered office at 27 rue Charles Durand - 18000 Bourges - VAT no. : FR78529150542 - Société de Courtage d'Assurances with no exclusivity obligation (list of partner insurance companies available on request) subject to supervision by the ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09 and registered with the ORIAS in the Insurance Broker category under no. 11061317 (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.

INFORMATION AND ADVICE SHEET

Art. L.521-2 and -4 of the Insurance Code

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

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.

Gritchen Affinity
27, rue Charles Durand
CS70139 - 18021 Bourges Cedex
www.gritchen.fr

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 ANDSECURITY 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, brothersand sisters-in-law, sons- and daughters-inlaw, 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 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 a**nd 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 be 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 coves 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 of 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.