

PLAYA Y FIESTA ANNULATION INDIVIDUEL CONVENTION D'ASSURANCE n° 3348

La présente convention d'assurance constitue les conditions générales du contrat conclu entre MUTUAIDE ASSISTANCE, entreprise régie par le Code des Assurance et PLAYA Y FIESTA, pour le compte de ses clients. Elle précise le contenu et les limites des prestations qui seront fournies par MUTUAIDE ASSISTANCE aux clients de PLAYA Y FIESTA.

PREAMBULE : RENSEIGNEMENTS UTILES

MUTUAIDE ASSISTANCE
8-14 Avenue des Frères Lumière
94 368 Bry-sur-Marne Cedex

- Par téléphone depuis la France : 01.55.98.57.65
- Par téléphone depuis l'étranger : 33.1.55.98.57.65 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- Par email : gestion-assurance@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 nom du contrat auquel vous êtes rattaché : PLAYA Y FIESTA ANNULATION INDIVIDUELLE,
- Le numéro du contrat auquel vous êtes rattaché : Contrat n° 3348,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- La ville et l'adresse dans laquelle vous vous trouvez au moment de l'appel,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- La nature de votre problème.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS ET CHAMPS D'APPLICATION

Adhérent / Bénéficiaires

Par « Bénéficiaires » ou « Assurés », on entend les personnes ayant conclu le présent contrat auprès de MUTUAIDE en complément de l'achat d'un voyage PLAYA Y FIESTA.

Nous :

Par « Nous », on entend MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry sur Marne Cedex – SA au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des

Assurances – sous le contrôle de l’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 61 rue Taitbout – 75009 Paris – 383 974 086 RCS Créteil.

Domicile

Par « Domicile » du Bénéficiaire, on entend son lieu de résidence principal et habituel figurant sur la déclaration d’impôt sur le revenu, et situé en France ou dans les DROM POM COM.

DROM POM COM

On entend par DROM POM COM, les nouvelles appellations des DOM TOM depuis la Réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003, venant modifier les dénominations des DOM TOM et leurs définitions.

France

Par France, on entend France métropolitaine et Principauté de Monaco.

Pays d’origine

Est considéré comme pays d’origine celui de votre domicile.

Etranger

On entend par « Etranger », on entend le monde entier, à l’exception du pays d’origine.

Europe Occidentale

Par « Europe Occidentale », on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, San-Marin, Suède et Suisse.

Code des Assurances

Recueil des textes législatifs et réglementaires qui régissent le contrat d’assurance.

Documents officiels

Tout document (tels que Carte d’identité, Passeport ou autres) émanant d’une autorité administrative publique de l’Etat (tels que Mairie, Préfecture...).

Dommages Corporels

Toute atteinte corporelle ayant une cause extérieure subie par une personne physique et les préjudices qui en résultent.

Dommages Matériels

Toute atteinte, destruction, altération, perte ou disparition d’une chose ou substance ainsi que toute atteinte physique à un animal.

Dommmages Immatériels consécutifs

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien meuble ou immeuble, ou de la perte d'un bénéfice, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

Membres de la famille

Par « Membres de la famille », on entend le conjoint, le pacsé ou concubin vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une sœur, le père, la mère, un des beaux-parents, un des petits enfants ou un des grands-parents, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.

Sinistre

Evénement susceptible d'entraîner l'application d'une garantie au contrat.

Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre FRAIS D'ANNULATION.

Maladie

Une altération de santé dûment constaté par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

Accident

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

Attentat

On entend par 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.

ARTICLE 2 : COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

La présente convention d'assurance, distribuée par PLAYA Y FIESTA, garantit les Bénéficiaires dans tous les pays mentionnés dans la brochure.

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, les pays subissant des actes de terrorisme ou ayant subi une désintégration du noyau atomique.

ARTICLE 3 : DUREE DE LA GARANTIE

La garantie annulation prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

ARTICLE 4 : TITRE DE TRANSPORT

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des dispositions de la présente convention, le Bénéficiaire s'engage à reverser à MUTUAIDE ASSISTANCE le droit d'utiliser les titres de transport qu'il détient. De même, il s'engage à rembourser à MUTUAIDE ASSISTANCE les montants dont il obtiendrait le remboursement auprès de l'organisme émetteur de ce titre de transport.

ARTICLE 5 : TABLEAU DES GARANTIES D'ASSURANCE

GARANTIES ANNULATION	PLAFOND DE GARANTIES ET FRANCHISE
<ul style="list-style-type: none"> • Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, son conjoint, ses ascendants, descendants, frères, sœurs • Décès des oncles, tantes, neveux et nièces, • Dommages graves ou vols dans les locaux professionnels ou privés • Convocation administratives • Licenciement économique • Annulation d'un accompagnant 	<p>1 000 € par sinistre Franchise : néant</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Mutation professionnelle • Suppression ou modification des congés 	<p>1 000 € par sinistre Franchise : 25 % du montant du voyage</p>

ARTICLE 6 : ANNULATION

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et des taxes d'aéroport) à

concurrence de 1 000 € par personne et par événement, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

Nous intervenons dans les cas suivant :

- Maladie grave, accident grave ou décès
- Dommages graves des locaux professionnels ou privés
- Vol dans les locaux professionnels ou privés
- Complications dues à l'état de grossesse
- Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel
- Dommages graves à votre véhicule
- Contre-indication et suite de vaccination
- Annulation d'une ou des personnes accompagnant l'assuré

Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, MUTUAIDE prend en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (TO, Compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de l'indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance du sinistre.

6.1. MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DECES

Nous intervenons en cas de maladie grave, d'accident grave ou décès y compris la rechute et l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante survenu entièrement à la souscription du contrat des personnes ci-dessous :

- De vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait,
- De vos ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré,
- De votre beau-père, de votre belle-mère,
- De vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- De toute personne vivant habituellement avec vous.

Nous intervenons également en cas de décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.

6.2. DOMMAGES GRAVES DES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVES

Nous intervenons en cas de destruction de vos locaux professionnels ou privés par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau ou de dégâts causés par les forces de la nature et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires.

6.3. VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVES

Nous intervenons en cas de vol dans vos locaux professionnels ou privés si ce vol nécessite impérativement votre présence et si ce vol se produit dans les 48 heures précédant votre départ.

6.4. COMPLICATIONS DUES A L'ETAT DE GROSSESSE

Nous intervenons en cas de complications dues à l'état de grossesse :

- qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois.

Ou

- Si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

6.5. CONVOCATION OU EVENEMENT D'ORDRE ADMINISTRATIF OU PROFESSIONNEL

Nous intervenons en cas de convocation ou d'événement d'ordre administratif ou professionnel, à la condition expresse que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'un des événements limitativement énumérés ci-après au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de cette garantie :

- Convocation de l'assuré devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises ou procédure d'adoption d'un enfant,
- Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage à condition que le rattrapage ait lieu pendant la période prévue du voyage,
- Obtention par l'assuré d'un emploi ou d'un stage ANPE à condition d'être inscrit au chômage, à l'exclusion de prolongation ou renouvellement de contrat,
- Licenciement économique de l'assuré à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat
- Mutation professionnelle de l'assuré, non disciplinaire, imposée par l'autorité hiérarchique et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de l'assuré. Une franchise de 25 % du montant du voyage sera conservée par MUTUAIDE. Cette garantie ne peut pas profiter aux chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

6.6. DOMMAGES GRAVES A VOTRE VEHICULE

Nous intervenons en cas de dommages graves à votre véhicule intervenant dans les 48 heures ouvrés précédant le départ et dans la mesure où votre véhicule ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur pour le départ.

6.7. CONTRE-INDICATION ET SUITE DE VACCINATION

Nous intervenons en cas :

- De contre-indication médicale
- De contre-indication médicale suite à une vaccination

6.8. ANNULATION D'UNE OU DES PERSONNES ACCOMPAGNANT L'ASSURE

Si l'une des personnes devant accompagner l'assuré (maximum quatre personnes) durant le voyage annule sa participation, MUTUAIDE prend à sa charge les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single.

La prise en charge des frais supplémentaires par MUTUAIDE est subordonnée à trois conditions cumulatives :

- La personne accompagnant l'assuré et qui annule doit avoir été inscrite au voyage en même temps que l'assuré
- La personne accompagnant l'assuré et qui annule doit avoir souscrit le présent contrat d'assurance
- La personne accompagnant l'assuré doit annuler pour l'une des causes énumérées à l'article 1 de la présente notice.

ARTICLE 7 : DEPART MANQUE

Si l'une des causes énumérées à l'article 1 de la présente notice d'information ou si un accident imprévisible, irrésistible et extérieur survenu dans un transport payant utilisé pour le préacheminement de l'assuré n'entraîne qu'un retard, MUTUAIDE donne à l'assuré la possibilité de rejoindre sa destination. Si le titre de transport de l'assuré n'est plus revalidable MUTUAIDE versera, sur justificatif, une indemnité égale au maximum à :

- 50 % du montant de la facture du fournisseur de l'assuré pour les voyages à forfait, croisières ou locations,
- 80 % du coût total du billet initial aller-retour de l'assuré pour les transports sec.

ARTICLE 8 : EXCLUSIONS

Sont exclus :

- Tous les événements non indiqués à l'article 6 « annulation »,
- Le décès d'un parent lorsque celui-ci intervient plus d'un mois avant le départ,

- Une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au voyage,
- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences,
- Une demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, le refus de visa, la non-conformité d'un passeport ou l'oubli de vaccination,
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à trois jours,
- Une épidémie
- les incidents liés à un état de grossesse (sauf complications nettes et imprévisibles) et leurs conséquences (accouchement compris), et dans tous les cas, les incidents dus à un état de grossesse à partir de la 36ème semaine d'aménorrhée et leurs conséquences (accouchement compris),

ARTICLE 9 : SUBROGATION

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

ARTICLE 10 : PRESCRIPTION

Toute action découlant de la présente convention est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

ARTICLE 11 : RECLAMATIONS

En cas de désaccord sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le n° de téléphone indiqué ou en écrivant à l'adresse mail mis à votre disposition pour vos demandes d'assistance.

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

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

Si, à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de la Société selon des modalités qui vous seront communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

ARTICLE 12 : OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré et ses ayants-droits doivent :

Aviser PLAYA Y FIESTA auprès de laquelle l'assuré a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre. Si l'assuré annule tardivement, MUTUAIDE ASSISTANCE ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.

Aviser MUTUAIDE ASSISTANCE dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à MUTUAIDE ASSISTANCE ;

Adresser à MUTUAIDE ASSISTANCE tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation. Dans tous les cas, les originaux des factures des frais d'annulation et d'inscription seront systématiquement demandés à l'assuré.

ARTICLE 13 : INFORMATIQUE ET LIBERTE

Toutes les informations recueillies par MUTUAIDE ASSISTANCE, 8-14 avenue des Frères Lumières 94368 BRY SUR MARNE cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, MUTUAIDE ASSISTANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services de MUTUAIDE ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires de MUTUAIDE ASSISTANCE.

MUTUAIDE ASSISTANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : MUTUAIDE ASSISTANCE, Service Qualité, 8-14 avenue des Frères Lumières 94368 BRY SUR MARNE cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, MUTUAIDE ASSISTANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec MUTUAIDE ASSISTANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.