

DOCUMENT COMMERCIAL DU CONTRAT FFCAM ANNULATION N°3512

COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE
8-14, avenue des Frères Lumière 94368 BRY SUR MARNE CEDEX
Lundi au vendredi de 8h30 – 18h00

- par téléphone de France : 01. 45.16.87. 44
- par téléphone de l'étranger : 33.1. 45.16.87.44 précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par e-mail : gestion-sinistre@mutuaide.fr

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

- Le numéro de contrat auquel vous êtes rattaché,
- Vos nom et prénom,
- L'adresse de votre domicile,
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre,
- Le motif de l'annulation

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

TABLEAU DES GARANTIES	
GARANTIES D'ASSISTANCE	PLAFOND
- ANNULATION DE VOYAGE (A)	10 000 € par personne et 50 000 € par événement avec une franchise de 30 € par personne (A)
- Extension de la garantie « annulation » en cas de contre-indication médicalement constatée attestée à la pratique de l'activité sportive objet du Voyage (B)	10 000 € par personne et 50 000 € par événement avec une franchise de 30 € par personne (B)
- BAGAGES (C)	3000 € (C)
- Objets de valeur (D)	50% soit 1500 € (D)
- Objet acquis en cours de séjour (E)	20% soit 600 € (E) Franchise de 30 € par sinistre.
- RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES (F)	80 € (F)
- INTERRUPTION DE VOYAGE (G)	8000 € par personne et 40 000 € par événement (G)
- EXTENSION INTERRUPTION POUR LES FORFAITS DE REMONTEES MECANIQUES ET LA LOCATION DE MATERIEL SPORTIFS (H)	30 € par jour et un maximum de 300 € (H)
- ARRET DES REMONTEES MECANIQUES (I)	30€ par jour et un maximum de 150 € (I)
- POLLUTION DES MERS (J)	Prorata temporis max 10 jours de location (J)
- ARRIVEE TARDIVE (K)	30 € par jour et un maximum de 150 € (K)
- MATERIEL DE SPORT DE REMPLACEMENT (L)	30 € par jour pendant 10 jours maximum (L)
- FRAIS MEDICAUX DANS LE PAYS DE DOMICILE (M)	1500 € avec une franchise de 30€ (M)

CE DOCUMENT NE VAUT PAS NOTICE D'INFORMATION ET NE SAURAIT DEROGER AU TEXTE COMPLET QUI SEUL FAIT FOI DU CONTRAT D'ASSURANCE N° 3512 QUI EST DISPONIBLE SUR SIMPLE DEMANDE AUPRES DE LA FFCAM (<http://www.ffcam.fr/>) OU DE GRAS SAVOYE

Mutuaide Assistance
**ASSURANCE
ANNULATION**
Document commercial -
FFCAM

Assisteur/Assureur MUTUAIDE ASSISTANCE N°3512:
ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040 € entièrement versé – Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.

Bénéficiaire/Assuré

Toute personne physique nommément désignée sur le bulletin d'inscription au Voyage.

Souscripteur

La Fédération Française des clubs alpins et de montagne dite FFCAM

Le Courtier

GRAS SAVOYE

Territorialité

Les garanties sont accordées dans le monde entier

Exclusions spécifiques à la garantie assurance bagages et objets acquis au cours du Voyage :

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

Les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré ;
Les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité ;

Le matériel à caractère professionnel ;

Les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires ;

Les médicaments ;

Les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils

sont détériorés dans le cadre d'un accident corporel grave ;

Les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant pas les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé ;

Les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques ;

Les autoradios ;

Les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique ;

Les CD, jeux vidéo et leurs accessoires ;

Tout matériel de sport à l'exception des fusils et des clubs de golf ;

Les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires ; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier ;

Les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants ;
Les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;
La destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages Assurés ;

La détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches ;
La détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol ;

Tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions ;
La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

Exclusions spécifiques à la garantie retard de livraison de bagages :
–

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont exclus :

• La saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique ;

• Les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur ;

• Les retards survenus pendant le retour au Domicile de l'Assuré, y compris pendant les correspondances.

Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance interruption de Voyage :

Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention sont applicables.

En outre, sont exclus :

• Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.

• Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés.

• Les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.

• Les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né.

• Les interruptions volontaires de grossesse.

• Les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.

• La pratique, à titre amateur, de sports aériens, autres que parapente ou aile-delta et/ou deltaplane monoplace ou bi-place, paralpinisme, de défense, de combat.

• Les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.

Exclusions spécifiques à la garantie arrêt des remontées mécaniques :

Outres les exclusions communes à toutes les garanties, sont également exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur/Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

• L'absence de neige ;

• Les avalanches ou les risques d'avalanche.

Exclusions spécifiques à la garantie Arrivée tardive :

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

Sont exclus et ne peuvent donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et / ou événements résultant :

• Les événements dont l'Assuré avait connaissance au moment de la souscription à la présente convention.

• Les événements dont l'Assuré avait connaissance au moment de la réservation du Voyage.

Exclusions spécifiques à la garantie matériel de sport de remplacement :

Outres les exclusions communes à toutes les garanties, sont également exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit :

• Les simples dégradations du matériel.

• Les conséquences résultant d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant.

• Les Dommages résultant du vice propre du matériel ou de son usure normale.

• Les Dommages résultant de la négligence caractérisée de l'Assuré.

• Le vol et la perte, ou l'oubli de matériel.

• Le matériel informatique.

Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance frais médicaux dans le pays de Domicile :

Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention sont applicables.

En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais :

• consécutifs à une maladie ;

• de vaccination ;

• de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;

• de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;

• de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

En outre, sont exclus :

• Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et

qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement.

- Les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés.
- Les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible.
- Les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né.
- Les interruptions volontaires de grossesse.
- Les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif.
- La pratique, à titre amateur, de sports aériens autres que parapente ou aile-delta et/ou deltaplane monoplace ou biplace et paralpinisme, de défense, de combat.
- Les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.

Exclusions communes à toutes les garanties

MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire/Assuré à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assisteur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle contraire.

Outre les exclusions précisées dans les textes du présent contrat, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assisteur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement;

- de Dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive du bénéficiaire;
- de 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.
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport.
- de 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.
- de la pratique du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux.
- d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales;
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport de défense, de combat;
- de 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;
- du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs;
- d'effets nucléaires radioactifs;
- des dommages causés par des explosifs que le bénéficiaire peut détenir ;
- d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique.
- de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries,
- de tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique.
- d'épidémies, effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contractuelle contraire.

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement

des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec l'Assuré ;

- les frais non justifiés par des documents originaux ;
- les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel,
- toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou inter-étatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

TRAITEMENT DES RECLAMATIONS :

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à MUTUAIDE en appelant le 01.45.16.87.44 ou en écrivant à gestion-sinistre@mutuaide.fr

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

MUTUAIDE s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus. Enfin, si à réception de la réponse, le désaccord persiste, vous pourrez vous adresser au Médiateur de Groupama en écrivant au 5/7 rue du Centre 93199 Noisy-le-Grand, sans préjudice de votre droit de saisir éventuellement la justice.

Le Bénéficiaire/Assuré doit respecter strictement les modalités d'application attachées à la mise en œuvre des prestations.

REGLES DE FONCTIONNEMENT

Seul l'appel téléphonique du Bénéficiaire/Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

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

Pour la garantie « assurance annulation », l'Assuré ou ses ayants droit doit avertir son agence de Voyages de son annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant son départ et en avisant l'Assisteur dans les 5 jours ouvrables suivant la déclaration de son annulation auprès de son agence de Voyages.

Passé ce délai, si l'Assisteur subit un quelconque préjudice du fait de la déclaration tardive de l'Assuré, ce dernier perd tout droit à indemnité. Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.

Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de soumettre l'Assuré, aux frais de l'Assisteur/Assuré, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

L'Assisteur/Assureur se réserve la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.

Le Bénéficiaire/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.

L'engagement de l'Assisteur/Assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

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.