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

CONDICIONS GENERALS DE L'ASSEGURANÇA

Contracte **núm.7829**



Pòlissa d'assegurança col·lectiva amb afiliació individual facultativa subscrita a través de

GRITCHEN AFFINITY, agent gestor

Societat per accions simplificada amb un capital social de 10 260 euros, inscrita al Registre Mercantil i de Societats de Bourges amb el núm. 529 150 542, amb domicili social a 27 rue Charles Durand - F-18000 Bourges - CIF: FR78529150542. Companyia de corredoria d'assegurances sense obligació d'exclusivitat (llista d'assegurances associades disponible prèvia sol·licitud) subjecta a la supervisió de l'ACPR, Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 place de Budapest - CS 92459 - F-75436 Paris Cedex 09 i inscrita a l'ORIAS en la categoria de Corredoria d'Assegurances amb el núm. 11061317 (www.orias.fr) - Responsabilitat civil professional i garantia financera de conformitat amb els articles L 512-6 i L 512-7 del codi d'assegurances francès – Filial de GROUPE GRITCHEN ASSURANCES HOLDING, societat per accions simplificada amb un capital de 2 312 218,80 euros.

Amb

MUTUAIDE ASSISTANCE

126, rue de la Piazza – CS 20010 – F-93196 Noisy-le-Grand Cedex. SA amb un capital de 13.401.270 € – Empresa regida pel codi d'assegurances - Subjecta al control de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Resolution - 4 Place de Budapest, CS 92459, F-75436 Paris Cedex 09 - 383 974 086 RCS Bobigny - IVA FR 31 383 974 086.

Aquestes Condicions Generals tenen per objecte definir les condicions en què MUTUAIDE ASSISTANCE proporciona cobertura als afiliats beneficiaris del contracte col·lectiu

Quan estiguin en joc les cobertures de l'assegurança, l'assegurat ha de:

▶ **Comunicar per escrit a Gritchen Affinity** qualsevol pèrdua que pugui donar lloc a un reemborsament en un termini de 10 dies hàbils (temps reduït a dos dies hàbils en cas de robatori). Aquests terminis es comencen a comptabilitzar a partir del moment en què l'assegurat té coneixement del sinistre que pot donar lloc a l'aplicació de la cobertura.
Transcorregut aquest termini, l'assegurat queda privat de tot dret a indemnització si el retard ha causat un perjudici a la companyia.

▶ **Declarar espontàniament a Gritchen Affinity** la cobertura contractada per al mateix risc amb altres asseguradores.

Per a una gestió moderna i ràpida de les vostres sol·licituds de cancel·lació, interrupció o arribada tardana, vehicle de substitució o objectes oblidats

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

Podeu enviar-nos els vostres documents i seguir el progrés del vostre cas.

Per a una gestió moderna i ràpida de les vostres sol·licituds de cancel·lació, interrupció o arribada tardana, vehicle de substitució o objectes oblidats

▶ **Per correu electrònic : sinistres@gritchen.fr**

o

▶ **Per correu postal: Gritchen Affinity Sinistre Campez couvert**
27 Rue Charles Durand – CS70139
F-18021 Bourges Cedex

TAULA D'IMPORTS DE COBERTURA

PRESTACIONS	IMPORTS
DESPESES DE CANCEL·LACIÓ	D'acord amb les condicions de la taula de despeses de cancel·lació **Màxim 5000 euros per persona i 30 000 euros per esdeveniment** **Cap franquícia per raons mèdiques** **Franquícia per altres motius: 15 euros per lloguer, llevat que s'indiqui el contrari**
COSTOS DE MODIFICACIÓ	**Màxim 2000 euros per persona i 10 000 euros per esdeveniment**
ARRIBADA TARDANA	Reemborsament dels serveis terrestres no utilitzats de forma prorratejada del lloguer amb un màxim de **4000 euros per lloguer o ubicació i un total de 25 000 euros per incident. Franquícia d'1 dia**
DESPESES D'INTERRUPCIÓ DE L'ESTADA	Reemborsament dels serveis terrestres no utilitzats de forma prorratejada, incloses les despeses de neteja de l'allotjament, en cas de tornada anticipada. **Màxim 4000 euros per persona i 25 000 euros per esdeveniment. Franquícia d'1 dia.**
VEHICLE DE SUBSTITUCIÓ Després d'una avaria, d'un accident material o robatori durant el viatge.	Possibilitat de fer servir un vehicle de substitució de categoria equivalent a la del vehicle immobilitzat durant un **màxim de 3 dies consecutius.**
OBLIT D'UN OBJECTE PERSONAL A L'HABITATGE LLOGAT Reemborsament de les despeses d'enviament d'un objecte personal oblidat a l'habitatge llogat	**150 €/expedient** **Màx. 1 article/lloguer**
ASSISTÈNCIA ▶ Teleassessorament abans i durant l'estada (A) ▶ Repatriació mèdica (també en cas d'epidèmia o de pandèmia) (B) ▶ Despeses mèdiques fora del país de residència a causa de la malaltia del COVID, fins i tot en cas d'epidèmia o de pandèmia (C) ▷ Franquícia (C1) ▶ Conductor de substitució (D) ▶ Retorn anticipat (E) ▶ Assistència al domicili (F) - Reparacions provisionals (F1) - Lampisteria - Electricitat - Serralleria - Vidrieria - Servei de vigilància (F2)	(A) **3 trucades** (B) **Despeses reals** (C) **30.000 € per persona** (C1) **160 € per persona** (D) **Despeses de viatge i salari del conductor** (E) **Bitllet AT o despeses de benzina** (F1) **Dins el límit de 200 € màxim** (F2) **Màxim de 200 €**
DESPESES D'ATENCIÓ VETERINÀRIA, PROTECCIÓ DEL DIPÒSIT O OBJECTES OBLIDATS **Incloent-hi:** -Assessorament i notificació als organismes pertinents en cas de fugida/desaparició -Costos de recuperació -Cost de la prova de la ràbia (en cas de desaparició a l'estranger)	**2 consultes veterinàries com a màxim per estada** **Intervenció màxima: 250 € per a totes les despeses d'atenció i assistència.**
PROTECCIÓ DEL DIPÒSIT Reemborsament de la totalitat o de part del dipòsit retingut per l'allotjador en cas de danys constatats en la restitució del lloguer	**Reemborsament dels danys amb un màxim de 1000 euros** **Franquícia 50 euros**

LES PRESTACIONS	TENEN EFECTE	EXPIRACIÓ DE LES GARANTIES
CANCEL·LACIÓ, CÀRREGAS MODIFICACIÓ I ARRIBADA RETARDADA	**El dia de la subscripció d'aquest contracte**	**El dia de l'inici de l'estada**
OBJECTES OBLIDATS I PROTECCIÓ DE DIpòsits	**El dia de sortida del lloc d'estada**	**10 dies després del retorn al domicili de l'assegurat**
ALTRES GARANTIES	**El dia d'arribada al lloc d'estada**	**El dia de sortida del lloc d'estada**

TERMINI DE SUBSCRIPCIÓ

Perquè la cobertura de cancel·lació sigui vàlida, aquesta pòlissa s'ha de contractar simultàniament amb la reserva de l'estada o abans que comenci el calendari de despeses de cancel·lació.

Us recordem que l'assegurança és opcional i no és una condició per adquirir una estada.

DESPESES DE CANCEL·LACIÓ

1. QUÈ COBRIM?

Reemborsarem, dins del límit de l'import del viatge assegurat indicat al contracte d'assegurança del beneficiari i dels imports indicats en el «Quadre d'imports de garanties», els dipòsits o les sumes que l'organitzador del viatge hagi retingut, prèvia deducció d'una franquícia indicada al quadre d'imports de cobertura i facturada d'acord amb les condicions generals de venda de l'organitzador (sense incloure les despeses de gestió, les despeses de visat, la prima d'assegurança i tots els impostos), si l'assegurat es veu obligat a anul·lar el seu viatge abans de la sortida (el viatge d'anada) en les circumstàncies que s'indiquen a continuació.

2. EN QUINS CASOS INTERVENIM?

Intervenim quan el contractant assegurat es veu obligat a anul·lar el viatge a causa de l'aparició d'un dels esdeveniments esmentats a continuació, amb exclusió de tots els altres, que impossibilita la participació en el viatge reservat:

- **Malaltia greu (inclosa la malaltia greu per epidèmia o pandèmia), Malaltia greu, accident greu o defunció :**
  - ▷ vostè, el vostre cònjuge legal o de fet, els vostres ascendents o descendents (qualsevol grau), el vostre tutor o qualsevol persona que visqui habitualment a la mateixa llar que vostè,
  - ▷ els vostres germans, les vostres germanes, incloent-hi els fills del cònjuge o parella de fet d'algun dels vostres ascendents directes, cunyats, cunyades, gendres, nores, sogres,
  - ▷ el vostre substitut professional designat en el moment de la subscripció,la persona designada en el moment de la contractació d'aquesta pòlissa, responsable durant el vostre viatge de cuidar o acompanyar en les vacances, els vostres fills menors d'edat o la persona discapacitada que visqui a la mateixa llar que vostè, sempre que hi hagi una hospitalització de més de 48 hores o una defunció.

En cas de Malaltia greu que requereixi tractaments psíquics o psicoterapèutics, incloses les depressions nervioses, només podrem intervenir si la Malaltia l'afecta a vostè, al vostre cònjuge de dret o de fet, als seus descendents directes i ha donat lloc a una hospitalització de 3 dies com a mínim en el moment de la cancel·lació de l'estada.

També cobrim les conseqüències i seqüeles d'una lesió corporal greu o l'agreujament d'una malaltia greu, si l'accident o la malaltia s'han diagnosticat abans de reservar el viatge. En aquest cas, serà responsabilitat de l'assegurat demostrar que les conseqüències, les seqüeles o l'agreujament s'han produït després de la reserva.

- **La defunció del vostre oncle, la vostra tia, els vostres nebots i les vostres nebodes, el pare o la mare dels teus fills.**

- **Denegació d'embarcament a l'aeroport, estació de ferrocarril, estació d'autobusos o port de sortida arran d'una prova de temperatura** organitzada per les autoritats sanitàries del país de sortida o l'empresa de transport amb què viatja.
(Ens haureu d'enviar un justificant de l'empresa de transport que us hagi denegat l'embarcament o de les autoritats sanitàries del país de sortida; a falta d'aquesta prova, no serà possible cap indemnització),

- **Manca de vacunació contra la Covid 19**
  - ▷ quan, en el moment de contractar aquesta pòlissa, el país de destinació no exigia la vacunació contra la Covid 19 per entrar al seu territori, però en sortir sí que ho fa :
  - ▷ i ja no esteu dins del termini requerit perquè aquesta vacuna us permeti viatjar,
  - ▷ o que no podeu fer aquesta vacunació, arran d'una contraindicació mèdica a la vacunació.

▶ **Complicacions de l'embaràs fins a la setmana 32 :**

▷ I que tinguin com a conseqüència el cessament absolut de tota activitat professional o d'un altre tipus o bé,

▷ Si la naturalesa del viatge és incompatible amb el vostre embaràs, sempre que no conegueu el vostre estat en el moment de la inscripció.

▶ **Contraindicació de la vacunació, vacunació** posterior o impossibilitat mèdica de seguir un tractament preventiu, necessari per a la destinació triada per a la vostra estada.

▶ **Impossibilitat de beneficiar-se, al lloc del viatge assegurat, durant el període del viatge,** d'un tractament de diàlisi indispensable per al manteniment de l'estat de salut de l'assegurat, sempre que pugui demostrar-ho davant del centre local competent abans d'inscriure's al viatge. ***És responsabilitat vostra establir la realitat de la situació que dóna dret a les nostres prestacions, i ens reservem el dret a rebutjar la vostra sol·licitud, per consell dels nostres metges, si la informació facilitada no demostra la realitat dels fets.***

▶ Acomiadament econòmic de vostè, el vostre cònjuge legal o de fet, sempre que el procediment no s'hagués iniciat quan es va contractar aquesta pòlissa o que no tinguéreu coneixement del procediment en el moment de la contractació.

▶ Citació a un jutjat, només en els casos següents:

▷ Jurat o testimoni en un judici,

▷ Nomenament com a expert,

Sempre que se us citi en una data que coincideixi amb el període de la vostra estada.

▶ Compareixença per adoptar un nen, sempre que a l'assegurat se'l convoqui en una data que coincideixi amb el període del viatge i que la compareixença no es conegués en el moment de la subscripció del contracte.

▶ Cita de caràcter obligatori i no ajornable de vostè o del seu cònjuge legal en el marc d'un procés de reproducció assistida mèdicament, durant la durada de la seva estada assegurada, i sempre que la cita no es conegués en el moment de la reserva de l'estada.

▶ Convocatòria de recuperació en el marc d'estudis superiors només després d'una fallada desconeguda en el moment de la reserva o de la contractació, i sempre que aquest examen tingui lloc durant l'estada assegurada.

▶ Convocatòria per a un trasplantament d'òrgans de vostè, del cònjuge legal o de fet o d'un dels vostres ascendents o descendents fins al 1.r grau.

▶ Robatori o danys greus a la caravana o autocaravana, imprescindibles per a l'estada reservada i que no es coneixen en el moment de contractar l'assegurança i que impossibiliten l'estada inicialment prevista.

▶ Danys greus causats per incendi, explosió, danys per aigua o danys causats per les forces de la natura als vostres locals professionals o privats i que requereixin la vostra presència per prendre les mesures de protecció necessàries.

▶ Robatori en el negoci o local privat que requereixi la vostra presència el dia de la sortida, sempre que s'hagi produït durant les 48 hores anteriors a l'inici del viatge.

▶ Danys greus al vehicle de l'assegurat durant les 96 hores laborables anteriors al 1r dia del viatge, sempre que el vehicle estigui immobilitzat i no es pugui utilitzar per arribar a la destinació del viatge.

▶ Impossibilitat d'arribar al lloc de l'estada per carretera, ferrocarril, aire o mar el dia de l'inici del viatge a causa de:

▷ Restriccions decretades per l'Estat o alguna autoritat local.

▷ Inundació o esdeveniment natural que impedeixi el trànsit, certificat per l'autoritat competent.

▷ Accident de trànsit durant el trajecte cap al lloc del viatge previst, els danys dels quals provoquen la immobilització del vehicle, justificada per l'informe pericial.

▶ L'obtenció d'una feina assalariada per un període superior a 6 mesos que tingui efecte abans o durant les dates previstes del viatge, mentre estàveu inscrit com a demandant de feina a l'oficina d'ocupació local el dia de la inscripció al vostre viatge (es sol·licitarà un justificant d'afiliació) i sempre que no es tracti d'una pròrroga o de renovació de contracte, ni d'una missió proporcionada per una empresa de treball temporal.

▶ Separació del matrimoni, en parella civil o convivència coneguda, sempre que la separació s'hagi produït després de la reserva de l'estada i amb la presentació d'un document oficial (procediment de divorci, extinció del contracte PACS, qualsevol document que acrediti la fi de la convivència, factures a ambdós noms, comptes bancaris conjunts, etc.).

▶ Robatori del vostre document d'identitat, permís de conduir o passaport en els 5 dies laborables anteriors a la sortida que us impedeixi complir amb les vostres obligacions en cas de control per part de les autoritats competents per arribar al lloc del vostre viatge. **Franquícia del 25% de l'import del sinistre amb un mínim de 15 euros.**

▶ Denegació, supressió o modificació de les dates del seu permís retribuït o del seu cònjuge de fet o legal, imposada pel seu empresari per motius legítims o circumstàncies excepcionals. Aquesta garantia no s'aplica als gestors empresarials,
professions liberals, treballadors autònoms, artesans i treballadors de l'espectacle. Aquesta garantia tampoc s'aplica en cas de canvi de feina.

▶ **Franquícia del 25% de l'import del sinistre amb un mínim de 15 euros.**

▶ Supressió o modificació de les dates d'excedència per a líders empresarials, professions liberals, autònoms, artesans i treballadors intermitents de la indústria de l'espectacle per circumstàncies professionals excepcionals que constitueixin un obstacle immediat, real i greu que impedeixi la seva sortida. Serà responsabilitat del professional justificar:

▷ de caràcter excepcional en establir que la circumstància en l'origen del seu impediment és sobtada, imprevisible i independent de la seva voluntat, i

▷ caràcter real i seriós en establir que es posa en perill la continuïtat de la seva activitat professional tot i haver pres les mesures necessàries abans de la seva marxa.

Franquícia del 25% de l'import del sinistre amb un mínim de 15 euros.

▶ La denegació d'un visat per part de les autoritats del país de destinació sempre que aquestes autoritats no hagin denegat prèviament cap sol·licitud per a aquest país. Es requerirà un justificant de l'ambaixada.

▶ Anul·lació d'un esdeveniment esportiu o cultural previst durant l'estada, al qual estàveu inscrit abans de reservar. La cancel·lació de l'esdeveniment ha de tenir una relació de causalitat directa amb la cancel·lació de l'estada. Es requerirà un justificant d'inscripció a l'esdeveniment i un justificant de cancel·lació.

- **Accident greu, malaltia greu o mort del teu gos o gat** que habitualment conviu amb tu, ocorregut menys d'un mes abans de l'inici de l'estada. Per estar cobert, l'accident o malaltia ha de donar lloc a tractament i impedir qualsevol moviment de l'animal fora de la Llar. Es requerirà una prova veterinària.

- **Cancel·lació d'una o més persones que us acompanyen** (màxim 9 persones) inscrites al mateix temps que vostè i assegurades en aquesta mateixa pòlissa, quan la cancel·lació es degui a una de les causes indicades anteriorment. Si els participants assegurats volen participar en el viatge sense que la(les) persona(es) cancel·li(n) el viatge per un motiu garantit, reemborsarem la part proporcional del viatge entre el nombre de persones previst inicialment i el nombre real de persones.

3. AMPLIACIÓ DELS COSTOS DE MODIFICACIÓ

En cas de modificació de les dates del vostre viatge per algun dels motius esmentats anteriorment, us reemborsarem les despeses ocasionades per l'ajornament de les dates del viatge cobert segons el que es preveu a les condicions de venda. En qualsevol cas, l'import d'aquesta compensació no pot ser superior a l'import de la taxa de cancel·lació pagadora a la data del fet que dóna lloc al canvi.
Les cobertures de cancel·lació i modificació no són acumulables

4. QUÈ EXCLOUEM

La cobertura de cancel·lació no cobreix la impossibilitat de marxar a causa del tancament de les fronteres, l'organització material, l'allotjament o les condicions de seguretat a la destinació.

A més de les exclusions indicades a l'apartat «QUINES SÓN LES EXCLUSIONS GENERALS APLICABLES A TOTES LES NOSTRES COBERTURES? », també s'exclouen:

- Un esdeveniment, una malaltia o un accident que s'hagi diagnosticat per primera vegada, recaigut, agreujat o hospitalitzat entre la data de compra de les vacances i la data de subscripció de la pòlissa d'assegurança,
- Qualsevol circumstància que vagi en detriment del simple divertiment,
- Embaràs i, en tot cas, interrupció voluntària de l'embaràs, el part, la fecundació in vitro i les seves conseqüències, així com les complicacions degudes a l'estat de gestació més enllà de la setmana 32,
- L'omissió d'una vacuna,
- Incompliment de qualsevol tipus, inclòs el financer, del transportista que li impedeixi complir les seves obligacions contractuals,
- La manca o l'excés de neu,
- Qualsevol esdeveniment mèdic de caràcter psíquic, psicològic o psiquiàtric, i que no hagi suposat una hospitalització de més de 3 dies consecutius amb posterioritat a la subscripció de la present pòlissa,
- La contaminació, la situació sanitària local, les catàstrofes naturals subjectes al procediment a què es refereix la Llei núm. 82.600, de 13 de juliol de 1982, així com les seves conseqüències, esdeveniments meteorològics o climàtics,
- Les conseqüències dels procediments penals contra vostè,
- Qualsevol altre esdeveniment ocorregut entre la data de subscripció de la pòlissa d'assegurança i la data de sortida del vostre viatge,
- Qualsevol esdeveniment ocorregut entre la data de contractació del viatge i la data de contractació de la pòlissa d'assegurança.
- L'absència de riscs,
- Un acte intencionat i/o reprovable per llei, les conseqüències de l'alcoholisme i el consum de drogues, de qualsevol substància estupefaent esmentada en el Codi de Salut Pública, de drogues i tractaments no prescrits pel metge,

- Pel simple fet que la destinació geogràfica del viatge és desaconsellada pel Ministeri d'Afers Exteriors del país de l'assegurat,
- Un acte de negligència per la vostra part,
- Qualsevol esdeveniment del qual la responsabilitat o l'assumpció de responsabilitat pogués recaure en l'organitzador del viatge en aplicació del Codi de Turisme vigent,
- No presentació, per qualsevol motiu, de documents imprescindibles pel viatge, com *ara passaport, carnet de conduir, DNI, visat, títols de transport, carnet de vacunacions excepte en cas de robatori, dins les 48 hores prèvies a la sortida.*

5. PER QUIN IMPORT INTERVENIM?

Intervenim per l'import de les despeses de cancel·lació incorregudes el dia de l'esdeveniment que pugui comprometre la prestació, d'acord amb les Condicions Generals de Venda de l'organitzador del viatge, amb un màxim i una franquícia indicats a la taula d'imports de prestacions.
En tots els casos, la indemnització no pot superar l'import del viatge assegurat que figura al contracte de l'assegurança.
La prima de l'assegurança mai és reemborsable.

6. DE QUANT TEMPS DISPOSEU PER NOTIFICAR EL SINISTRE?

1/ Raó mèdica, heu de declarar el vostre sinistre tan aviat com es demostri i fer que una autoritat mèdica competent certifiqui que la gravetat del vostre estat de salut és susceptible de contraindicar el vostre viatge.
Si la vostra cancel·lació és posterior a aquesta contraindicació al viatge, el nostre reemborsament es limitarà a les despeses de cancel·lació aplicables a la data de la contraindicació (calculades segons el barem de l'organitzador del viatge).
Per qualsevol altre motiu de cancel·lació: haureu de declarar el vostre sinistre tan aviat com tingueu coneixement del fet que pot desencadenar la prestació. Si la vostra cancel·lació del viatge és posterior a aquesta data, el nostre reemborsament es limitarà a les despeses de cancel·lació aplicables a la data de l'esdeveniment (calculades segons el barem de l'organitzador del viatge).

2/ En canvi, si l'agència de viatges o l'organitzador no ens ha comunicat directament el sinistre, cal que ens ho comuniqueu en un termini de 5 dies hàbils a partir del fet que desencadena la prestació.

7. QUINES SÓN LES VOSTRES OBLIGACIONS EN CAS DE SINISTRE?

La vostra declaració ha d'anar acompanyada de:

- En cas de malaltia o accident, un certificat mèdic que especifiqui l'origen, la naturalesa, la gravetat i les conseqüències previsibles de la malaltia o accident,
- En cas de defunció, certificat i acta d'estat civil,
- En altres casos, qualsevol prova.

Heu de comunicar-nos els documents mèdics i la informació necessaris per a la investigació del vostre expedient mitjançant el sobre preimprès a nom del metge-assessor que us enviarem un cop rebuda la declaració de sinistre, així com el qüestionari mèdic que ha d'omplir el vostre metge. **Heu de comunicar-nos els documents mèdics i la informació necessaris per a la investigació del vostre expedient mitjançant el sobre preimprès a nom del metge-assessor que us enviarem un cop rebuda la declaració de sinistre, així com el qüestionari mèdic que ha d'omplir el vostre metge.**

Si no disposeu d'aquests documents o informació, cal que us els enviï el vostre metge i ens els feu arribar mitjançant el sobre preimprès a què es refereix més amunt.

També ens heu de fer arribar, la comunicació d'aquests documents addicionals que s'ha de fer mitjançant un sobre preimprès a nom del metge assessor, tota la informació o documents que us seran sol·licitats per justificar el motiu de la vostra cancel·lació, i en particular :

- Totes les fotocòpies de les receptes de medicaments, proves o examens, així com tots els documents que en justifiquin el lliurament o l'aplicació i, en particular, els formularis de l'assegurança de malaltia que continguin, per als medicaments prescrits, còpies de les etiquetes corresponents,
- Les declaracions de la Seguretat Social o de qualsevol altre organisme similar relatives al reemborsament de les despeses de tractament i al pagament de les dietes,
- L'original de la factura pagada pel dèbit que s'ha de pagar a l'organitzador del viatge o que aquest conserva,
- El número de la vostra pòlissa d'assegurança,
- El formulari d'inscripció emès per l'agència de viatges o l'organitzador,
- En cas d'accident, haureu d'especificar les causes i circumstàncies i facilitar-nos el nom i l'adreça dels responsables, així com, si escau, els testimonis,
- En cas de denegació d'embarcament: justificant expedit per l'empresa de transport que us va denegar l'embarcament, o per les autoritats sanitàries; a falta d'aquesta prova, no serà possible cap indemnització),
- I qualsevol altre document necessari.

A més, s'acorda expressament que accepteu per endavant el principi d'una revisió per part del nostre assessor mèdic. Per tant, si us hi oposeu sense cap raó legítima, perdreu els drets de cobertura.

ARRIBADA TARDANA

1. QUÈ COBRIM?

Garantim a l'assegurat el reemborsament en proporció del temps no utilitzat a causa de la demora de **més de 24 h** en l'ocupació del lloc o allotjament objecte del viatge assegurat, com a conseqüència d'algun dels esdeveniments esmentats a la garantia d'anul·lació.
La prestació no és acumulable amb la cobertura de cancel·lació

2. QUINES SÓN LES VOSTRES OBLIGACIONS EN CAS DE SINISTRE?

Heu de:

- Remetre a l'Asseguradora tots **els documents** necessaris per a la confecció de l'expedient i així acreditar el fons i l'import de la reclamació.

En tot cas, es demanaran sistemàticament els originals de les factures detallades de l'organitzador en què figuren els serveis terrestres i els serveis de transport.

Sense la comunicació al nostre metge assessor de la informació mèdica necessària per a la investigació, l'expedient no es podrà resoldre.

DESPESES D'INTERRUPCIÓ DE L'ESTADA

1. QUÈ COBRIM?

Si l'assegurat ha d'interrompre el viatge contractat en virtut del contracte actual, ens comprometem a reemborsar-li els «serveis hotelers a l'aire lliure» no utilitzats (excepte les despeses de gestió, la prima del segur i tots els impostos), així com les despeses de neteja de l'allotjament llogat, el reemborsament del qual, la substitució o la indemnització no podrà exigir al prestador de serveis si es veu obligat a abandonar el lloc o l'allotjament objecte del viatge assegurat i a tornar-hi com si :

- **Malaltia greu, accident greu o la vostra defunció,** del vostre cònjuge legal o de fet, dels vostres ascendents o descendents fins al 2.n grau, dels vostres sogres, germanes, germans, cunyats, cunyades, gendres, nores, del vostre tutor legal o d'una persona que visqui habitualment a la mateixa llar que vostè, de la persona que us acompanyi durant el vostre viatge nomenada i assegurada en aquesta pòlissa.
- **Malaltia greu, accident greu o defunció del vostre substitut professional designat en el moment de la contractació,** del responsable de la cura dels vostres fills menors d'edat durant el vostre viatge, o d'una persona amb discapacitat de la qual sigueu el tutor legal que visqui a la mateixa llar que vostè, tant si sou el tutor legal com si no. de la qual sigueu el tutor legal que visqui a la mateixa llar que vostè, tant si sou el tutor legal com si no.
- **Danys greus per incendi, robatori, explosió, danys per aiguao danys causats** per les forces de la natura al vostre local professional o privat i que requereixin de manera imperativa la vostra presència per prendre les mesures de precaució necessàries.

2. QUÈ EXCLOUEM

A més de les exclusions previstes a «Quines exclusions generals s'apliquen a totes les nostres garanties?», no es garanteixen les interrupcions derivades de:

- **tractament estètic, curació, interrupció voluntària de l'embaràs, fecundació in vitro i les seves conseqüències;**
- **una malaltia psíquica o mental o depressiva sense hospitalització de menys de 3 dies;**
- **epidèmies o pandèmies.**

3. QUINES SÓN LES VOSTRES OBLIGACIONS EN CAS DE SINISTRE?

Heu de:

- Enviar a l'Asseguradora tots **els documents necessaris** per a la constitució de l'expedient i demostrar així la validesa i l'import de la reclamació.

En tots els casos, es demanaran sistemàticament els originals de les factures detallades de l'operador turístic en què figuren els serveis terrestres i els serveis de transport.
Sense la comunicació al nostre metge assessor de la informació mèdica necessària per a la investigació, l'expedient no es podrà resoldre.

VEHICLE DE SUBSTITUCIÓ

La prestació «Vehicle de substitució» s'aplica si es troba en dificultats després de la immobilització del vehicle per avaria, accident material o robatori, durant l'estada assegurada.

Si el vehicle està immobilitzat durant més de 24 hores o el temps de reparació és superior a 8 hores o si el vehicle robat no es troba en 48 hores, pagarem un vehicle de substitució de la mateixa categoria que el vehicle immobilitzat durant un màxim de 3 dies consecutius, i en tots els casos només durant el període d'immobilització.

Condicions de lliurament :

- la categoria del vehicle de substitució és equivalent a la del vehicle immobilitzat;
- el vehicle de substitució s'ha de tornar a l'agència on s'hagi lliurat;
- heu de complir els requisits de les empreses de lloguer de vehicles.

QUÈ EXCLOUEM

A més de les exclusions previstes a «Quines exclusions generals s'apliquen a totes les nostres prestacions?», no podem intervenir ni compensar si la immobilització és derivada :

- ▶ **d'avaries i errors de combustible;**
- ▶ **d'una punxada;**
- ▶ **de pèrdua, oblit, robatori o trencament de claus amb l'excepció de les claus trencades al bloqueig de la direcció del vehicle;**
- ▶ **d'avaries repetitives de la mateixa naturalesa provocades per la no reparació del vehicle després d'una primera intervenció dels nostres serveis el mes anterior a l'esdeveniment;**
- ▶ **de problemes i avaries de l'aire condicionat;**
- ▶ **de danys a la carrosseria que no comportin la immobilització del vehicle, llevat que s'estipuli el contrari en la pòlissa;**
- ▶ **de les conseqüències de la immobilització del vehicle per al seu manteniment;**
- ▶ **d'avaries dels sistemes d'alarma que no són de sèrie.**

A la nostra cobertura s'exclouen els reemborsaments:

- ▶ **de les despeses de combustible;**
- ▶ **dels objectes i efectes personals deixats dins i/o sobre el vehicle;**
- ▶ **de les taxes de duana i seguretat excepte les subjectes a acord previ del servei d'assistència;**
- ▶ **de les mercaderies i els animals transportats;**
- ▶ **de les despeses de la reparació de vehicles i de remolc, les peces de recanvi;**
- ▶ **de totes les despeses diferents del cost d'un vehicle de substitució dins dels límits establerts a la taula d'imports de cobertura. La nostra cobertura exclou la immobilització dels següents vehicles de la prestació del vehicle de substitució:**
- ▶ **les motos de menys de 125 cc;**
- ▶ **els ciclomotors, les motocicletes;**
- ▶ **els remolcs d'equipatge amb pes total màxim autoritzat superior a 750 kg ;**
- ▶ **els remolcs de fabricació no estàndard i tots els altres remolcs que no siguin els destinats al transport d'equipatges, així com els remolcs de vaixells, els remolcs de transport de vehicles;**
- ▶ **els automòbils matriculats conduïts sense permís;**
- ▶ **els vehicles destinats al transport de persones de pagament com ara autoescola, ambulància, taxi, vehicle funerari, vehicle de lloguer;**
- ▶ **els vehicles destinats al transport de mercaderies i animals.**

OBLIT D'UN OBJECTE PERSONAL A L'HABITATGE LLOGAT

1. QUÈ COBRIM?

Us reemborsarem, prèvia presentació de la factura original de l'enviament de l'objecte oblidat i dins el límit màxim indicat al quadre d'imports de cobertura, les despeses d'enviament de l'objecte oblidat des del lloc on s'hagi allotjat fins al domicili.

La cobertura s'aplica a un únic objecte oblidat per lloguer, especificant-se que aquest objecte oblidat ha de respectar el pes i les dimensions següents:

- **Pes màxim: menys de 10 quilograms**
- **Mides màximes: la suma de la longitud, l'amplada i l'alçada de l'envàs no ha de superar els 150 centímetres.**

En cap cas l'asseguradora no podrà ser considerada responsable de :

- **retards atribuïbles a les organitzacions de transport sol·licitades per al lliurament de l'objecte oblidat.**
- **trencament, pèrdua, dany o robatori de l'objecte oblidat durant el transport;**
- **les conseqüències derivades de la naturalesa de l'objecte oblidat;**
- **la negativa a autoritzar l'enviament de l'objecte oblidat per part dels serveis duaners nacionals o internacionals.**

2. QUÈ EXCLOUEM

A més de les exclusions generals que figuren a l'apartat «QUINES SÓN LES EXCLUSIONS GENERALS QUE S'APLIQUEN A LA PÒLISSA? «, s'exclouen les següents:

- **Qualsevol objecte cobert per la normativa nacional, europea i internacional sobre productes perillosos, tal com es defineix en particular a la normativa de l'Organització d'Aviació Civil Internacional (OACI);**
- **Tots els objectes que continguin explosius, municions, gasos, materials sòlids i líquids inflamables, substàncies oxidants, tòxiques i/o infeccioses, productes corrosius o radioactius, bateries de liti;**
- **Tots els objectes que, per la seva naturalesa, embalatge o embolcall, puguin suposar un perill per al personal, per a tercers, per al medi ambient, per a la seguretat dels equips de transport o per danyar altres objectes transportats, màquines, vehicles o béns de tercers;**
- **Articles falsificats i/o contraris a les lleis i reglaments vigents;**
- **Estupefaents o qualsevol altra substància il·lícita;**
- **Armes de foc;**
- **Objectes que requereixen transport a temperatura controlada;**
- **Publicacions o mitjans audiovisuals prohibits per qualsevol llei o reglament vigent;**
- **Animals vius o morts;**
- **Qualsevol contingut el transport del qual per correu pugui ofendre la dignitat humana, la integritat o el respecte al cos humà, en particular les cendres i les relíquies funeràries;**
- **Bitllets, instruments negociables, targetes de pagament i monedes metàl·liques de curs legal i poder alliberador destinats a la circulació a França i metalls preciosos;**
- **Pedres precioses, perles fines, documents d'identitat i altres objectes de valor;**
- **Els objectes el transport dels quals constitueixi una operació comercial i els destinats a la venda;**
- **Vehicles de motor, accessoris per a cotxes, material de jardineria, objectes que contenen líquids, mobles;**
- **Electrodomèstics i accessoris informàtics, equips d'alta fidelitat, instruments musicals.**

3. PER QUIN IMPORT INTERVENIM?

Intervenim per l'import de les despeses d'enviament de l'objecte oblidat, amb un màxim indicat a la taula d'imports de prestacions.

4. QUINES SÓN LES VOSTRES OBLIGACIONS EN CAS DE SINISTRE?

Després d'haver-vos posat en contacte amb el vostre amfitrió, haver trobat i enviat l'objecte oblidat, ens haureu d'enviar la vostra declaració, en un termini de 10 dies laborables a partir de la data d'enviament, excepte en cas de força major, acompanyada del següent:

- **el vostre número de pòlissa**
- **una còpia del contracte de lloguer i**
- **la factura original de les despeses d'enviament emesa per l'organització de transport sol·licitada per al lliurament de l'objecte oblidat.**

DESPESES D'ATENCIÓ I ASSISTÈNCIA VETERINÀRIA PER A GOSSOS I GATS

1. DESPESES D'ATENCIÓ VETERINÀRIA

El gos o gat de l'assegurat que l'acompanya en el viatge es posa malalt o pateix lesions com a conseqüència d'un accident durant el viatge i necessita assistència veterinària, reemborsarem a l'assegurat fins **a 250 euros per consulta,** i un màxim de 2 consultes per viatge.
A més, us oferim una llista de clíniques veterinàries segons la disponibilitat local.

2. ASSISTÈNCIA EN CAS DE DESAPARICIONS I FUGIDES

La mascota de l'assegurat, que l'acompanya durant el viatge contractat, s'escapa o desapareix (extraviat o sostret) del seu lloc de destinació. Si

us poseu en contacte amb el nostre servei per telèfon (indicat a dalt), us podem proporcionar :
- Els consells i passos a seguir per poder trobar ràpidament la vostra mascota,
- Una llista de veterinaris (independents o clíniques).
Ens posem en contacte amb els organismes del seu entorn que us poden ajudar a trobar la vostra mascota (policia, refugis d'animals, ajuntament, etc.) i ens fem càrrec de les despeses de recuperació.

SI la desaparició es va produir a l'estranger i el vostre animal ha desaparegut durant un període superior **a 48 hores, us reemborsarem una prova de detecció de la ràbia.**

En tots els casos, l'aportació màxima de Mutuaide ascendirà a 250 euros per a totes les cobertures d'ATENCIÓ VETERINÀRIA I ASSISTÈNCIA A GOSSOS I GATS.

PROTECCIÓ DEL DIPÒSIT

1. QUÈ GARANTIM?

Reemborsament de la totalitat o de part del dipòsit establert en el contracte de lloguer i retingut efectivament per l'arrendador en cas de danys accidentals que afectin els Béns llogats (inclosos els mobles i els equipaments immobiliaris situats a l'interior del Bé llogat) durant l'Estada i després de l'estada: en cas de retenció del dipòsit per danys accidentals o en cas d'oblit d'un objecte personal al lloc d'estada.

2. PER QUIN IMPORT INTERVENIM?

L'import de la cobertura en concepte de garantia és igual a l'import dels danys reals dins el límit de l'import del dipòsit establert en el contracte de lloguer i amb el màxim que figura al Quadre d'Imports de garanties,
En tot cas, s'acorda que aquest import no podrà superar mai els 1.000 € per lloguer, **amb la deducció d'una Franquícia de 50 euros.**

3. EXCLUSIONS

A més de les exclusions generals que figuren a l'apartat "EXCLUSIONS GENERALS APLICABLES AL CONTRACTE", s'exclouen:

- **qualsevol robatori, intent de robatori i acte vandàlic o desperfectes intencionats comesos per la persona que reserva i per**
- **les persones que habitualment hi conviuen,**
- **els desperfectes intencionats comesos per veïns o tercers,**
- **els robatoris i els desperfectes intencionats causats als mobles continguts a les zones comunes o fora del Bé llogat,**
- **el robatori o la pèrdua de les claus dels locals,**
- **els danys derivats d'una utilització o un ús no conforme al Contracte de Lloguer,**
- **Els danys, robatoris i desperfectes a objectes de valor, així com diners en efectiu i col·leccions (joies, quadres, dibuixos, gravats, manuscrits, estàtues i altres objectes d'art),**
- **Els danys causats per humitat, condensació, baf, fum, incendis, danys per aigua**
- **Les avaries dels dispositius posats a disposició de l'Arrendatari,**
- **Els danys causats a llums, fusibles, tubs electrònics, tubs catòdics, cristalls semiconductors, resistències calefactores i mantes calefactores,**
- **Les despeses de reparació, desguàs o substitució de canonades, aixetes i aparells integrats en instal·lacions d'aigua i calefacció,**
- **Els danys, robatoris i desperfectes causats a arbres i plantacions,**
- **Els danys, robatoris i desperfectes causats als aparells informàtics, els seus accessoris, perifèrics, així com al programari necessari per al seu seu funcionament, dispositius audiovisuals i multimèdia,**
- **Les despeses incorregudes per constatar la realitat dels danys o per establir-les (peritatge, fotografies, informes de l'agent judicial).**
- **Cremades de cigarretes.**

4. OBLIGACIONS EN CAS DE SINISTRE

Després de contactar amb el seu allotjador i de verificar l'estat de l'habitatge o un informe conjunt que descrigui els danys, ens haurà de fer arribar la seva declaració, en un termini de 10 dies hàbils des de la finalització de l'estada, llevat de cas fortuït o de força major,
La declaració s'ha d'acompanyar:

- **del número de contracte**
- **de la còpia del contracte de lloguer**
- **de la verificació del lloc o de l'informe conjunt que descrigui els danys**
- **del justificant que confirmi la retenció o la no-restitució del dipòsit**
- **de la factura de reparació dels danys.**

ASSISTÈNCIA

TELEASSESSORAMENT ABANS I DURANT L'ESTADA

Per a qualsevol sol·licitud d'informació i informació útil per a l'organització i el bon funcionament de la seva estada, es pot posar en contacte amb nosaltres abans i durant la seva estada les 24 hores del dia, tots els dies de la setmana.
La informació fa referència als àmbits següents.

Informació sanitària: Salut, higiene, vacunacions, precaucions que cal prendre, principals centres hospitalaris, recomanacions a la dona, diferència horària, animals de companyia durant el viatge.

També estem disponibles per a qualsevol informació que necessiti en cas de viatge que tingui lloc durant una epidèmia o una pandèmia. Si cal, el posarem en contacte amb un dels nostres metges.

La informació es comunica per telèfon i no està subjecta a confirmació per escrit ni enviament de documents.

La prestació d'informació s'ofereix de 8:00 h a 19:00 h i en els terminis normalment necessaris per atendre la sol·licitud.

Amb tot, sigui quina sigui l'hora de la trucada, rebem i prenem nota de les seves sol·licituds, així com de les seves dades de contacte per tal de retornar-li la trucada per oferir-li les respostes esperades.

REPATRIACIÓ O TRANSPORT SANITARI

En cas de lesió o de malaltia, també en el marc d'una epidèmia o d'una pandèmia, durant un desplaçament cobert. Organitzem i ens encarreguem de la seva repatriació al domicili o a un hospital proper a casa seva.

Per decidir la data de la repatriació i el mitjà de transport o el lloc d'hospitalització, només es tenen en compte les necessitats de caràcter mèdic.

El nostre assessor mèdic, després de consultar el metge puntual que el tracta i eventualment el metge de família és qui prendrà la decisió de repatriació.

Durant la repatriació, i per prescripció del nostre assessor mèdic, organitzem i cobrim el transport d'un acompanyant al seu costat. Qualsevol rebuig a la solució proposada pel nostre equip mèdic comporta l'anul·lació de la garantia d'assistència a les persones.

DESPESES MÈDIQUES (LLEVAT DEL PAÍS DE RESIDÈNCIA)

Quan s'hagi incorregut en despeses mèdiques [1](també en el cas de malaltia relacionada amb una epidèmia o una pandèmia) {2}amb el nostre acord previ, li reemborsarem la part d'aquestes despeses que no hagi estat coberta per cap entitat asseguradora a les qual pugui estar afiliat.

Només intervenim quan s'hagin fet els reemborsaments per les entitats asseguradores esmentades anteriorment, després de deduir- ne la franquícia, l'import de la qual s'indica al quadre de garanties, i prèvia comunicació dels justificants de reemborsament originals emesos pel la seva entitat d'assegurança.

Aquest reemborsament cobreix les despeses definides a continuació, sempre que es refereixin als tractaments rebuts fora del seu país de residència després d'una malaltia o d'un accident ocorregut fora del seu país de residència.

En aquest cas, reemborsarem l'import de les despeses ocasionades fins a l'import màxim indicat al Quadre de Garanties.

En el cas que l'entitat asseguradora a la qual cotitzi no cobreixi les despeses mèdiques incorregudes, li reemborsarem les despeses realitzades dins el límit de l'import indicat al Quadre de Garanties, prèvia comunicació per part seva de le factures originals de les despeses mèdiques i del certificat de no cobertura procedent de l'entitat asseguradora.

Aquesta prestació s'aturarà el dia que puguem dur a terme la seva repatriació.

Naturalesa de les despeses que donen dret a reemborsament (subjecte a acord previ):

- Honoraris mèdics,
- Despeses d'ambulància prescrites per un metge per al transport a l'hospital més pròxim i això només en cas de denegació d'assumir les despeses per part de les entitats asseguradores,
- Despeses d'hospitalització sempre que es consideri intransportable per decisió dels metges dE L'Assistència, presa després de la recollida d'informació del metge local (les despeses d'hospitalització incorregudes des del dia que puguem dur a terme la seva repatriació no estan cobertes),
- Despeses dentals urgents (limitades a l'import indicat al Quadre de Prestacions, sense aplicació de franquícia).
- Despeses de prova PCR si és positiva,

EXTENSIÓ DE LA PRESTACIÓ : AVANÇAMENT DE LES DESPESES D'HOSPITALITZACIÓ (LLEVAT DEL PAÍS DE RESIDÈNCIA)

Dins els límits dels imports assumits previstos anteriorment, podem avançar les despeses d'hospitalització que hagi de pagar fora del seu país de residència amb les condicions acumulatives següents:

- els metges de MUTUAIDE ASSISTANCE han de considerar, després de recollir informació del metge local, que és impossible repatriar- lo immediatament al seu país de residència.
- el tractament al qual s'aplica l'avançament s'ha de prescriure d'acord amb els metges de MUTUAIDE ASSISTANCE.
- vostè o qualsevol persona autoritzada per vostè s'ha de comprometre formalment mitjançant la signatura d'un document específic, facilitat per MUTUAIDE ASSISTANCE durant l'aplicació d'aquesta prestació :
  - ▷ a prendre les mesures perquè les entitats asseguradores cobreixin les despeses en un termini de 15 dies des de la data d'enviament dels elements necessaris per a aquests tràmits per part de MUTUAIDE ASSISTANCE,
  - ▷ a efectuar el reemborsament a MUTUAIDE ASSISTANCE dels imports rebut en aquest sentit de les entitats asseguradores dins la setmana següent a la recepció d'aquests imports.

Només assumirem les despeses no cobertes per les entitats asseguradores, i dins el límit de l'import de la cobertura del servei previst per a la prestació "despeses mèdiques".

Ha de proporcionar el certificat de no cobertura emès per aquestes entitats d'assegurança en el termini d'una setmana des de la recepció.

Per tal de preservar els nostres drets posteriors, ens reservem el dret de sol·licitar-li a vostè o als seus beneficiaris una carta de compromís que el comprometi a fer tràmits amb les entitats socials i a reemborsar-nos els imports cobrats.

En cas de no haver fet els tràmits d'assunció de les despeses amb les entitats asseguradores en els terminis establerts o de no presentar a MUTUAIDE ASSISTANCE en els terminis establerts el certificat de no cobertura d'aquestes entitats asseguradores, no es podrà beneficiar del servei de "despeses mèdiques" cap cas i haurà de reemborsar la totalitat de les despeses d'hospitalització avançades per MUTUAIDE ASSISTANCE, que iniciarà, si és el cas, qualsevol procediment de recuperació útil, el cost del qual anirà a càrrec seu.

CONDUCTOR DE SUBSTITUCIÓ

Si es posa malalt o es fereix durant un desplaçament garantit a un dels països que s'indiquen a continuació i que no pot conduir el seu vehicle: si cap dels passatgers pot substituir-lo, psoarem a la seva disposició un conductor per tornar el vehicle al seu lloc de residència per l'itinerari més directe.

Cobrim les despeses de viatge i el sou del conductor.
El conductor està obligat a respectar la legislació laboral i, en particular, ha d'observar, en l'estat actual de la normativa francesa, una parada de 45 minuts després de 4,5 hores de conducció, i el temps total diari de conducció no pot superar les 9 hores.

Si el seu vehicle té més de 8 anys o 150.000 km o si el seu estat o la seva càrrega no compleix les normes definides pel Codi de la circulació francès, ens ho has de notificar.

Ens reservem el dret aleshores de no enviar-li un conductor. En aquest cas, i en comptes de psoar a la seva disposició un conductor, li proporcionem i paguem un bitllet de tren de 1a classe o un bitllet d'avió de classe econòmica per anar a cerca el vehicle.

Aquest servei només s'aplica als països següents: França (inclòs Mònaco, Andorra, llevat dels DOM-ROM, COM i col·lectivitats sui generis), Espanya, Portugal, Grècia, Itàlia, Suïssa, Liechtenstein, Àustria, Alemanya, Bèlgica, Països Baixos, Luxemburg, Regne Unit, Irlanda, Dinamarca, Noruega, Suècia, Finlàndia, Islàndia).

Les despeses de combustible, de peatge, les despeses d'hotel i de menjar per als eventuals passatgers aniran a càrrec seu.

RETORN ANTICIPAT

Si ha d'interrompre prematurament la seva estada en els casos que s'indiquen a continuació, cobrirem les despeses de transport (bitllet o despeses de combustible) i les dels membres de la seva família assegurats o de dues persones assegurades en el marc d'aquest contracte que l'acompanyin.

Intervenim en el cas de:

- **Malaltia greu, lesions corporals** greus que comportin l'hospitalització o la mort d'un membre de la seva família, del seu substitut professional, de la persona responsable de la cura dels seus fills menors o d'una persona amb discapacitat que visqui sota el seu sostre, del tutor legal, d'una persona que visqui habitualment sota el seu sostre;
- **danys materials greus** que requereixin obligatòriament la seva presència i que afectin el seu domicili i els seus locals professionals després d'un robatori, un incendi o danys per aigua.

ASSISTÈNCIA AL DOMICILI DE L'ASSEGURAT

Després d'un robatori, robatori amb violació de domicili, danys per aigua o un incendi al seu domicili principal durant la seva estada assegurada, cerquem i cobrim les despeses de la intervenció del prestador (desplaçaments, mà d'obra, mesures conservadores i peces eventuals) d'acord amb el que s'estableix al Quadre d'imports de garanties, per a reparacions urgents, és a dir, quan les mesures de salvaguarda de l'allotjament siguin necessàries, pel que fa a:

- Lampisteria
- Electricitat
- Serralleria
- Vidrieria

Les despeses que superin aquest import continuaran a càrrec del Propietari.

DESPESES DE SERVEI DE VIGILÀNCIA

En cas d'absència de la seva llar principal, que hagi quedat vulnerable com a conseqüència d'un robatori, de violació de domicili, danys per aigua o un incendi durant la seva estada assegurada.
Cobrim les despeses ocasionades pel servei de vigilància de l'habitatge, dins el límit indicat al Quadre de Garanties,així que es produeixi l'esdeveniment.

Les despeses que superin aquest import continuaran a càrrec del Propietari.

EXCLUSIONS ESPECÍFIQUES

A més de les exclusions comunes a totes les prestacions, també n'estan excloses i no donen lloc a la nostra intervenció les següents:

- **Les estades realitzades amb finalitats de diagnòstic i/o tractament,**
- **Les despeses mèdiques i d'hospitalització al país de residència,**
- **L'embriaguesa, el suïcidi o l'intent de suïcidi i les seves conseqüències,**
- **Qualsevol mutilació voluntària de l'assegurat,**
- **Les malalties o lesions benignes que poden ser tractades localment i/o que no impedeixen que el Beneficiari o la Persona Assegurada continuï la seva estada,**
- **L'embaràs, llevat que hi hagi una complicació imprevisible, i en tots els casos, embaràs més enllà de la setmana 36 interrupció voluntària de l'embaràs, postpart,**
- **Les convalescències i afeccions en tractament, encara no consolidades i amb risc d'agreujament sobtat,**
- **Les malalties constituïdes prèviament que hagin estat objecte d'hospitalització en els 6 mesos anteriors a la data de sortida de l'estada,**
- **Els esdeveniments relacionats amb tractaments mèdics o cirurgies que no siguin imprevistos, fortuïts o accidentals,**
- **Les despeses de les pròtesis: òptiques, dentals, acústiques, funcionals, etc.**
- **Les conseqüències de les situacions de risc infecciós en un context epidèmic que estan subjectes a quarantena o mesures preventives o control específic per part de les autoritats sanitàries internacionals i/o les autoritats sanitàries locals del país on residiu i/o nacional del vostre país d'origen, llevat que s'estipuli el contrari a la cobertura.**
- **Despeses de tractaments de spa, tractaments de bellesa, vacunes i despeses relacionades,**
- **Estades en residències de gent gran i despeses derivades d'aquestes,**
- **Rehabilitació, fisioteràpia, quiropràctica i despeses relacionades,**
- **Les hospitalitzacions previstes.**

NECESSITEU ASSISTÈNCIA?

Contacteu amb nosaltres, els 7 dies de la setmana, les 24 hores del dia

Per telèfon des de França :

(+33)1 45 16 85 42

(Trucada sense recàrrec, cost segons l'operador, la trucada pot ser gravada)

Per correu electrònic :

voyage@mutuaide.fr

Perquè puguem intervenir en les millors condicions, recordeu reunir la següent informació que se us demanarà quan truqueu:

- **El vostre número de pòlissa,**
- **El vostre nom i cognoms,**
- **La vostra adreça de casa,**
- **El país, la ciutat o localitat on us trobeu en el moment de la trucada,**
- **Especifiqueu l'adreça exacta (número, carrer, possiblement hotel, etc.),**
- **El número de telèfon on us podem contactar,**
- **El caràcter del vostre problema.**

Durant la primera trucada, rebreu un número de cas d'assistència. Recordeu-nos-ho sistemàticament, en totes les relacions posteriors amb el nostre Servei d'Assistència.

DISPOSICIONS GENERALS

Com qualsevol pòlissa d'assegurança, implica drets i obligacions recíprocs. Es regeix pel Codi d'assegurances francès. Aquests drets i obligacions s'exposen a les pàgines següents.

Aquesta pòlissa és una assegurança col·lectiva de danys subscrita per Gritchen Affinity amb MUTUAIDE ASSISTANCE i l'adhesió de la qual és opcional.

Annex a l'article A. 112-1

Document informatiu per a l'exercici del dret de renúncia previst a l'article L. 112-10 del Codi d'Assegurances.

Teniu dret a rescindir aquest contracte durant un període de trenta dies (calendaris) des de la seva celebració, sense despeses ni penalitzacions. No obstant això, si et beneficies d'una o més primes d'assegurança que t'ofereixen, de manera que no has de pagar una prima durant un o més mesos a l'inici del contracte, aquest termini només corre des del pagament de la totalitat o part de la primera prima.

L'exercici del dret de renúncia està subjecte a les quatre condicions següents:

1° Heu subscrit aquest contracte amb finalitats no professionals;

2° Aquest contracte complementa la compra d'un bé o servei venut per un proveïdor;

3° El contracte al qual es vol renunciar no s'ha executat íntegrament;

4° No heu declarat cap pèrdua coberta per aquest contracte.

En aquesta situació, pot exercir el seu dret de renúncia a aquest contracte mitjançant carta o qualsevol altre mitjà durador adreçat a l'assegurador del contracte. L'asseguradora està obligada a reemborsar-vos la prima pagada, dins dels trenta dies següents a la vostra renúncia.
A més, per evitar múltiples pòlisses d'assegurança, us convidem a comprovar que encara no sou beneficiari d'una garantia que cobreixi algun dels riscos garantits pel contracte que heu subscrit.

Informacions complementàries:

La carta de renúncia, el model de la qual es proposa a continuació per a l'exercici d'aquest dret, s'ha d'enviar per correu o qualsevol altre suport durador a Gritchen Affinity - 27, rue Charles Durand - CS70139 – F-18021 Bourges:
«Jo, el sotasignat Sr./Sra....., amb domicili a ....., renuncio a la meva pòlissa N.°..... subscrita amb MUTUAIDE ASSISTANCE de conformitat amb l'article L 112-10 del Codi d'assegurances. Certifico que no tinc coneixement, en la data d'enviament d'aquesta carta, de cap reclamació que suposi una prestació de la pòlissa.».

Conseqüències de la renúncia :

L'exercici del dret de renúncia en el termini especificat al requadre anterior donarà lloc a la cancel·lació de la pòlissa a partir de la data de recepció de la carta o de qualsevol altre suport durador. Quan tingueu coneixement d'un sinistre que afecti la cobertura de la pòlissa, ja no podreu exercir aquest dret de renúncia.

En cas de cancel·lació, només heu de pagar la part de la prima o de la cotització corresponent al període durant el qual es va produir el risc, calculant-se aquest període fins a la data de la cancel·lació.
No obstant això, la prima o la quota íntegra continua sent deguda a la companyia d'assegurances si exerciu el vostre dret de cancel·lació quan es produeix un sinistre que afecti la cobertura de la pòlissa i del qual no en tenieu coneixement durant el període de cancel·lació.

DISPOSICIONS COMUNES A TOTES LES PRESTACIONS

DEFINICIONS I ÀMBIT D'APLICACIÓ

Nosaltres, l'Asseguradora

MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy-le-Grand Cedex – S.A. amb un capital de 12.558.240 € íntegrament desemborsat – Societat regida pel Codi d'Assegurances RCS 383 974 086 Bobigny - IVA FR 31 3 974 086 000 19.

Accident corporal greu

Deteriorament sobtat de la salut derivat de l'acció sobtada d'una causa externa no intencionada per part de la víctima, constatada per una autoritat mèdica competent, que comporta la prescripció de la presa de medicaments per al pacient i que implica el cessament de tota activitat professional o d'un altre tipus.

Atemptat

Qualsevol acte de violència, que constitueixi un atac criminal o il·legal contra persones i/o béns al país on us trobeu, que tingui com a objectiu alterar greument l'ordre públic mitjançant la intimidació i el terror i que sigui cobert pels mitjans de comunicació.
Aquest «atac» l'ha de registrar el Ministeri francès d'Afers Exteriors o el Ministeri de l'Interior.

Si es produeixen diversos atemptats el mateix dia, al mateix país, i si les autoritats ho consideren com una única acció coordinada, aquest fet es considerarà com un únic esdeveniment.

Assegurat

Persona física o col·lectius degudament assegurats en virtut d'aquesta pòlissa i d'ara endavant denominats «vostè».

Per a la cobertura d'Assistència i Assegurança, aquestes persones han d'estar domiciliades a França, als departaments i territoris francesos d'ultramar i comunitats aliades o a Europa.

Articles de primera necessitat

Roba i efectes de bany que us permeten fer front temporalment a la indisponibilitat dels vostres articles personals.

Assumim les despeses

Financem el servei.

Catàstrofe natural

Intensitat anormal d'un agent natural no causat per la intervenció humana. Un fenomen, com un terratrèmol, una erupció volcànica, un sisme submarí, una inundació o una catàstrofe natural, causat per la intensitat anormal d'un agent natural i reconegut com a tal per les autoritats públiques.

Col·lectivitats d'ultramar

Per Col·lectivitats d'Ultramar, entenem la Polinèsia Francesa, Sant Pere i Miquelón, Wallis i Futuna, Sant Martí i Sant Bartomeu.

Definició d'assistència a les persones

L'assistència a les persones inclou tots els serveis implementats en cas de malaltia, lesió o defunció de les persones cobertes, durant un viatge cobert.

Departaments i territoris francesos d'ultramar i comunitats aliades

Guadalupe, Martinica, Guaiana Francesa, Reunió, Polinèsia Francesa, Saint Pierre i Miquelon, Wallis i Futuna, Mayotte, Saint-Martin, Saint Barthelemy, Nova Caledònia.

Departaments i territoris francesos d'ultramar

Departaments i regions d'ultramar, concretament Guadalupe, Martinica, Guyana, Reunió i Mayotte.

Domicili

Per a la cobertura d'Assistència i Assegurança, es considera domicili el lloc de residència principal i habitual a França, als departaments i territoris francesos d'ultramar i comunitats aliades o a Europa. En cas de litigi, el domicili fiscal constitueix el domicili.

Durada de les prestacions

- La cobertura de «Cancel·lació" entra en vigor el dia en què es contracta l'assegurança i expira el dia que sortiu de viatge.
- El període de validesa de les altres prestacions correspon a les dates de l'estada indicades a la factura emesa per l'organitzador de l'estada, amb una durada màxima de 90 dies consecutius.

Estada coberta o estada assegurada

Estada per a la qual esteu assegurat i heu pagat la prima corresponent, amb una durada màxima de 90 dies consecutius.

Epidèmia

Incidència anormalment alta d'una malaltia durant un període determinat i en una regió concreta.

Espai Econòmic Europeu (E.E.E)

Alemanya, Àustria, Bèlgica, Bulgària, Xipre, Croàcia, Dinamarca, Espanya, Estònia, Finlàndia, França, Grècia, Hongria, Irlanda, Islàndia, Itàlia, Letònia, Liechtenstein, Lituània, Luxemburg, Malta, Noruega, Països Baixos, Polònia, Portugal, República Txeca, Romania, Regne Unit, Eslovàquia, Eslovènia, Suècia.

Estranger

Països fora del país de residència.

Europa

Europa significa els països següents: Alemanya, Andorra, Àustria, Bèlgica, Bulgària, Xipre, Croàcia, Dinamarca, Espanya, Estònia, Finlàndia, França Metropolitana, Gibraltar, Hongria, Grècia, Irlanda, Itàlia i Illes, Liechtenstein, Letònia, Lituània, Luxemburg, Malta, Principat de Mònaco , Noruega, Països Baixos, Polònia, Portugal, Romania, Regne Unit, Eslovàquia, Eslovènia, República Txeca, San Marino, Suècia i Suïssa.

Esdeveniments coberts en assistència

Malaltia, lesió o mort durant un viatge cobert.

Esdeveniments coberts en assegurança

- **Cancel·lació**
- **Taxes de modificació**
- **Arribada tardana**
- **Interrupció de l'estada**
- **Objecte oblidat**
- **Vehicle de substitució**
- **Costos d'atenció veterinària**
- **Protecció del dipòsit**

Ferida

Deteriorament sobtat de la salut com a conseqüència de l'acció sobtada d'una causa externa no intencionada per part de la víctima constatada per una autoritat mèdica competent.

Franquícia

La part del sinistre que l'assegurat ha d'assumir en virtut de la pòlissa en cas d'indemnització després d'un sinistre. La franquícia es pot expressar en una quantitat, un percentatge, un dia, una hora o un quilòmetre.

Llarg recorregut

«Llarg recorregut» significa viatges a països que no figuren a la definició de «Mig recorregut».

Malaltia

Un deteriorament sobtat i imprevisible a la salut establert per una autoritat mèdica competent.

Malaltia greu

Un deteriorament sobtat i imprevisible de la salut, establert per una autoritat mèdica competent, que doni lloc a la prescripció d'un tractament

per al pacient i que impliqui el cessament de tota activitat professional o d'un altre tipus.

Màxim per esdeveniment

En cas que la cobertura s'exerceixi a favor de diversos assegurats que siguin víctimes del mateix succés i que estiguin assegurats en les mateixes condicions especials, la cobertura de l'asseguradora es limita en tot cas a l'import màxim previst en aquesta cobertura, sigui quin sigui el nombre de víctimes. Com a resultat, la indemnització es redueix i es paga en proporció al nombre de víctimes.

Membres de la família

El cònjuge legal o de fet o qualsevol persona vinculada a vostè per una unió civil, els seus ascendents o descendents o els del cònjuge, els sogres, sogres, germans, germanes, inclosos els fills del cònjuge o parella de fet d'un dels seus ascendents directes, cunyats, cunyades, gendres, nores o els del vostre cònjuge. Han d'estar domiciliats al mateix país que vostè, llevat que s'acordi el contrari a la pòlissa.

Mig recorregut

Per «mig recorregut», ens referim als viatges a Europa i als països del Magrib.

Nosaltres organitzem

Prenem les mesures necessàries per donar-vos accés al servei.

Nul·litat

Qualsevol frau, falsificació o declaració falsa i fals testimonis susceptibles d'exercir les prestacions previstes en el conveni, donaran lloc a la nul·litat dels nostres compromisos i a la pèrdua dels drets previstos que hi figuren.

Objectes preciosos

Perles, joies, rellotges, pells usades, així com qualsevol equip de reproducció de so i/o imatge i els seus accessoris, rifles de caça, equips de pesca, ordinadors portàtils.

Prestació dels serveis

Els serveis d'assistència coberts per aquest acord només es poden activar amb l'acord previ de MUTUAIDE ASSISTANCE. En conseqüència, cap despesa realitzada sota l'autoritat dels beneficiaris no podrà ser reemborsada per MUTUAIDE ASSISTANCE.

Pandèmia

Epidèmia que es desenvolupa en un extens territori, travessant fronteres i qualificada com a pandèmia per l'Organització Mundial de la Salut (OMS) i/o per les autoritats públiques locals competents del país on s'ha produït l'incident.

Quarantena

Aïllament de la persona, en cas de sospita de malaltia o malaltia provada, decidit per una autoritat local competent, per tal d'evitar el risc de propagació de l'esmentada malaltia en el context d'una epidèmia o pandèmia.

Sinistre

Esdeveniment aleatori susceptible de desencadenar la cobertura d'aquesta pòlissa.

Territorialitat

Tot el món.

QUINA ÉS LA COBERTURA GEOGRÀFICA DE LA PÒLISSA ?

Les prestacions i/o serveis contractats en virtut d'aquesta pòlissa s'apliquen a tot el món.

QUINA ÉS LA DURADA DE LA PÒLISSA?

El període de validesa correspon a la durada dels serveis venuts per l'organitzador de l'estada.

En cap cas la durada de la prestació no podrà superar els 3 mesos des del dia de sortida de l'estada.

La «CANCEL·LACIÓ» té efecte a la data de subscripció d'aquesta pòlissa i caduca el dia de sortida de l'estada (anada).

La resta de prestacions entren en vigor el dia previst de sortida i caduquen el dia previst de retorn.

LLUITA CONTRA EL FRAU

Un contracte d'assegurança no pot produir beneficis per a l'assegurat; només garanteix la indemnització de les pèrdues reals.

Si l'assegurat comet frau, falsifica o tergiversa la naturalesa, les causes, circumstàncies o conseqüències d'un sinistre, o si utilitza deliberadament documents inexactes o mitjans fraudulents, perdrà tot dret a la cobertura del sinistre en qüestió.

QUINES SÓN LES EXCLUSIONS GENERALS APLICABLES A TOTES LES NOSTRES PRESTACIONS ?

No podem intervenir quan les vostres reclamacions de prestacions o serveis siguin conseqüència de danys derivats de :

- **Serveis que no hagin estat sol·licitats durant l'estada o que no hagin estat organitzats per nosaltres o d'acord amb nosaltres no donen dret a reemborsament o compensació posterior,**
- **Despeses de càtering, hotel, excepte les especificades en el text de les prestacions,**
- **Danys causats intencionadament per l'assegurat i els derivats de la vostra participació en un delicte, una falta o una baralla, excepte en cas de legítima defensa,**
- **La quantia de les condemnes i les seves conseqüències,**
- **L'ús d'estupefaents o drogues no prescrites per un metge,**
- **L'estat d'impregnació alcohòlica,**
- **Les taxes de duana,**
- **La participació com a competidor en un esport de competició o en un ral·li que condueixi a una classificació nacional o internacional i que estigui organitzat per una federació esportiva per a la qual s'hagi expedit una llicència, així com l'entrenament per a les competicions esmentades,**
- **Pràctica professional de qualsevol esport,**
- **Participació en competicions o proves de resistència o velocitat i les proves preparatòries, a bord de qualsevol aparell de locomoció terrestre, aquàtic o aeri,**
- **Les conseqüències de l'incompliment de les normes de seguretat reconegudes relacionades amb la pràctica de qualsevol activitat esportiva de lleure,**
- **Despeses produïdes després de tornar de l'estada o del venciment de la prestació,**
- **Accidents derivats de la vostra participació, fins i tot com a aficionat, en els esports següents: esports mecànics (independentment del vehicle de motor utilitzat), esports aeris, alpinisme, bobsleigh, caça d'animals perillosos, hoquei sobre gel, skeleton, esports de combat, espeleologia, esports de neu amb classificació internacional, nacional o regional,**

- **L'incompliment deliberat de la normativa del país visitat o la pràctica d'activitats no autoritzades per les autoritats locals,**
- **Prohibicions oficials, confiscacions o coaccions per part de les forces de l'ordre,**
- **Ús per part de l'assegurat dels dispositius de navegació aèria,**
- **L'ús d'armes de guerra, explosius i armes de foc,**
- **Danys derivats de culpa dolosa o fraudulenta de l'assegurat d'acord amb l'article L.113-1 del Codi d'Assegurances.,**
- **Suïcidi i intent de suïcidi,**
- **Epidèmies i pandèmies tret que s'estipula el contrari a la prestació, contaminació, catàstrofes naturals,**
- **Guerra civil o estrangera, disturbis, vagues, moviments populars, actes de terrorisme, presa d'ostatges,**
- **La desintegració del nucli atòmic o qualsevol irradiació d'una font d'energia amb caràcter de radioactivitat.**
- **Absència de riscs**

MUTUAIDE ASSISTANCE no podrà ser considerada responsable de les fallades o retards en l'execució de les seves obligacions que es derivin de casos de força major, o d'esdeveniments com guerres civils o estrangeres, motins o moviments populars, tancaments patronals, vagues, atemptats, actes de terrorisme, pirateria, les tempestes i huracans, els terratrèmols, els ciclons, les erupcions volcàniques o altres cataclismes, la desintegració del nucli atòmic, l'explosió d'artefactes i els efectes nuclears radioactius, les epidèmies, els efectes de la contaminació i les catàstrofes naturals, els efectes de les radiacions o qualsevol altre cas fortuït o de força major, així com les seves conseqüències.

NORMES DE FUNCIONAMENT DELS SERVEIS D'ASSISTÈNCIA

Només una trucada telefònica de l'assegurat en el moment del succés permet la posada en marxa dels serveis d'assistència.
A partir de la recepció de la trucada, MUTUAIDE ASSISTANCE, una vegada comprovats els drets del reclamant, organitza i paga els serveis previstos al present conveni.

Per beneficiar-se d'un servei, MUTUAIDE ASSISTANCE pot demanar a l'assegurat que acrediti la condició que reclama i que aporti, a càrrec seu, els documents que acreditin aquest dret.
L'assegurat ha de permetre als nostres metges accedir a tota la informació mèdica relativa a la persona per la qual intervenim. Aquesta informació serà tractada segons el secret mèdic.

MUTUAIDE ASSISTANCE no pot en cap cas substituir els serveis d'urgència locals i intervé dins dels límits dels acords donats per les autoritats locals, ni es pot fer càrrec de les despeses així ocasionades, a excepció de les despeses de transport en ambulància o en taxi fins al lloc més proper on es puguin prestar les cures adequades, en el cas d'una malaltia lleu o d'una lesió lleu que no requereixi ni repatriació ni transport mèdic.

Les intervencions que MUTUAIDE ASSISTANCE està obligada a dur a terme es realitzen amb el ple
compliment de les lleis i normatives nacionals i internacionals. Per tant, estan vinculats a l'obtenció de les autoritzacions necessàries de les autoritats competents.

Quan MUTUAIDE ASSISTANCE s'hagi fet càrrec del transport d'un assegurat, aquest haurà de tornar el bitllet de tornada inicialment previst i no utilitzat.

MUTUAIDE ASSISTANCE decideix la naturalesa del bitllet aeri posat a disposició de l'Assegurat en funció de les possibilitats que ofereixen les companyies aèries i de la durada del viatge.

CONDICIONS DE REEMBORSAMENT

Els reemborsaments a l'assegurat només seran efectuats per nosaltres prèvia presentació de les factures originals de les despeses incorregudes amb el nostre acord.

Les sol·licituds de reemborsament s'han de dirigir a:

MUTUAIDE ASSISTANCE
Service Gestion des Sinistres
126, rue de la Piazza
F-93196 NOISY LE GRAND CEDEX

TRAMITACIÓ DE RECLAMACION

1. En cas de desacord o insatisfacció amb l'execució de la vostra pòlissa, us convidem a informar-ho a MUTUAIDE trucant al +33 1 45 16 85 42 o escrivint a voyage@mutuaide.fr per obtenir les prestacions d'assistència que s'indiquen a continuació:

- **Repatriació o transport sanitari**
- **Despeses mèdiques,**
- **Conductor de substitució**
- **Retorn anticipat**
- **Assistència al domicili de l'assegurat**
- **Despeses de servei de vigilància**

Si no esteu satisfet amb la resposta que rebeu, podeu escriure a:

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

MUTUAIDE es compromet a acusar recepció de la vostra carta en un termini de 10 dies hàbils. Es tramitarà en un termini màxim de 2 mesos. Si el desacord persisteix, podeu remetre el problema al Servei de Mediació d'Assegurances per correu a:

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

2. En cas de desacord o insatisfacció sobre l'execució de la vostra pòlissa, us convidem a posar-ho en coneixement de GRITCHEN AFFINITY escrivint a Service réclamations 27 rue Charles Durand 18000 BOURGES o per correu electrònic : reclamations@gritchen.fr per a les prestacions de l'assegurança que s'indiquen a continuació:

- **Cancel·lació**
- **Taxes de modificació**
- **Arribada tardana**
- **Interrupció de l'estada**
- **Objecte oblidat**
- **Vehicle de substitució**
- **Costos d'atenció veterinària**
- **Protecció del dipòsit**

Si no esteu satisfet amb la resposta que rebeu, podeu escriure a:

MUTUAIDE
SERVICE ASSURANCE
TSA 20296
F-94368 BRY SUR MARNE CEDEX

MUTUAIDE es compromet a acusar recepció de la vostra carta en un termini de 10 dies hàbils. Es tramitarà en un termini màxim de 2 mesos. Si el desacord persisteix, podeu remetre el problema al Servei de Mediació d'Assegurances per correu a:

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

La Mediació d'assegurances no és competent per conèixer les pòlisses subscrites per cobrir riscos professionals.

RECOLLIDA DE DADES

L'assegurat reconeix que està informat que l'asseguradora tracta les dades personals d'acord amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades personals i que, a més:

▶ les respostes a les preguntes formulades són obligatòries i que en cas de declaracions falses o omissions, les conseqüències per a l'interessat poden ser la nul·litat de la pòlissa (article L 113-8 del Codi d'assegurances) o la reducció de la indemnització (article L 113 -9 del Codi d'assegurances),

▶ El tractament de les dades personals és necessari per a la subscripció i execució de la pòlissa i les prestacions, per a la gestió de les relacions comercials i contractuals, o per a l'execució de les disposicions legals, reglamentàries o administratives vigents.

▶ Les dades recollides i tractades es conserven durant el temps necessari per a l'execució de la pòlissa o de l'obligació legal. Tot seguit, aquestes dades s'arxiven segons els terminis previstos per les disposicions relatives a la prescripció.

▶ Els destinataris de les dades que els concerneixen són, dins dels límits de les seves atribucions, els serveis de l'asseguradora encarregats de la conclusió, la gestió i l'execució de la pòlissa d'assegurança i de les garanties, els seus delegats, agents, socis, subcontractistes i reasseguradors en el marc de l'exercici de les missions.

També es pot transmetre, si cal, als organismes professionals i a totes les persones que intervenen en la pòlissa, com ara advocats, pèrits, funcionaris judicials i ministerials, curadors, tutors i investigadors.

A més, es podrà transmetre la informació que el concerneix al subscriptor, així com a totes les persones autoritzades com a tercers autoritzats (jutjats, àrbitres, mediadors, ministeris competents, autoritats de supervisió i control i tots els organismes públics autoritzats a rebre-les així com departaments encarregats de control com ara auditors legals, auditors i departaments encarregats del control intern).

▶ En la qualitat d'entitat financera, l'asseguradora està subjecta a les obligacions legals derivades principalment del Codi Monetari i Financer en matèria de lluita contra el blanqueig de capitals i el finançament del terrorisme i, com a tal, posa en marxa un procés de seguiment de les pòlisses que poden donar lloc a l'elaboració d'una declaració de sospita o una mesura de congelació d'actius.

Les dades i els documents relatius a l'assegurat es conserven durant un període de cinc (5) anys a partir del tancament de la pòlissa o de la finalització de la relació.

▶ Les vostres dades personals també es poden utilitzar en el marc del tractament per combatre el frau en les assegurances, cosa que pot donar lloc, si escau, a la inscripció en una llista de persones que presenten un risc de frau.

Aquest registre pot donar lloc a una prolongació de l'examen de l'expedient, o fins i tot a la reducció o denegació del benefici d'un dret, una prestació, una pòlissa o un servei proposat.

En aquest context, les dades personals que us concerneixen (o que concerneixen les persones que siguin parts o interessades en la pòlissa) poden ser tractades per totes les persones autoritzades que intervenen a les entitats del grup assegurador en el marc de la

lluita contra el frau. Aquestes dades també poden adreçar-se al personal autoritzat de les organitzacions directament afectades pel frau (altres entitats asseguradores o intermediaris; autoritats judicials, mediadors, àrbitres, funcionaris judicials, funcionaris ministerials; organitzacions alienes autoritzades per disposició legal i, si escau, víctimes d'actes de frau o els seus representants).
En cas d'alerta de frau, les dades es conserven durant un màxim de sis (6) mesos per qualificar l'alerta i després s'eliminen, llevat que l'alerta resulti rellevant. En cas d'alerta rellevant, les dades es conserven fins a cinc (5) anys des del tancament de l'expedient de frau, o fins a la finalització del procediment judicial i els terminis de prescripció aplicables.
En el cas de les persones inscrites en una llista de presumptes defraudadors, les vostres dades s'eliminen després de 5 anys des de la data d'inscripció a la llista.

- En qualitat d'assegurador, està autoritzat a tractar les dades relatives a les infraccions, les condemnes i les mesures de seguretat, ja sigui en el moment de subscriure la pòlissa, ja sigui durant la seva execució o en el marc de la gestió dels litigis.
- Les dades personals també poden ser utilitzades per l'asseguradora en el marc dels tractaments que duu a terme i la finalitat dels quals és la investigació i el desenvolupament per millorar la qualitat o la pertinència dels futurs productes d'assegurances i/o de les ofertes d'assistència i serveis.
- Les dades personals que us concerneixen poden ser accessibles a alguns empleats o proveïdors de serveis de l'Asseguradora establerts a països fora de la Unió Europea.
- L'assegurat disposa dels drets d'accés, rectificació, supressió i oposició a les dades tractades, acreditant-ne la identitat. També té dret a sol·licitar la limitació de l'ús de les seves dades quan ja no siguin necessàries, o a recuperar en un format estructurat les dades que hagi facilitat quan aquestes siguin necessàries per a la pòlissa o quan hagi consentit l'ús de aquestes dades.

Té dret a definir directrius relatives al destí de les seves dades personals després de la seva mort. Aquestes directrius, generals o específiques, es refereixen a l'emmagatzematge, la supressió i la comunicació de les seves dades després de la seva mort.

Aquests drets es poden exercir amb el delegat representant de protecció de dades de l'asseguradora :

- per correu electrònic : **a l'adreça DRPO@MUTUAIDE.fr**

o

- per correu postal : **escrivint a la següent adreça: Delegat representant de protecció de dades – MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – F-93196 Noisy le Grand.**

Després d'haver fet una sol·licitud al delegat de protecció de dades i no haver obtingut una resposta satisfactòria, podeu remetre l'assumpte a la CNIL (Comissió Nacional de la Informàtica i les Llibertats).

SUBROGACIÓ

MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga en la mesura de les indemnitzacions pagades i dels serveis prestats per ella en els drets i accions de l'assegurat, davant de qualsevol persona responsable dels fets que van motivar la seva intervenció. Quan les prestacions previstes en execució de la pòlissa siguin cobertes totalment o parcialment per una altra companyia o institució, MUTUAIDE ASSISTANCE se subroga en els drets i accions de l'assegurat contra aquesta companyia o institució.

PRESCRIPCIÓ

En aplicació de l'article L 114-1 del Codi d'assegurances, tota acció derivada d'aquesta pòlissa pressuposa un termini de prescripció de dos anys a partir del fet que l'origina. Aquest termini s'amplia a deu anys per a les garanties de defunció, i les actuacions dels beneficiaris es prescriuen com a màxim als trenta anys des d'aquest fet.

Tot i això, aquest període no es perllonga:

- en cas d'ocultació, omissió, declaració falsa o inexacta del risc incorregut, des del dia en què l'assegurador en va tenir coneixement;
- en cas de sinistre, des del dia en què els interessats en van tenir coneixement, si proven que ho desconeixien fins aleshores.

Quan l'acció de l'assegurat contra l'asseguradora es base en el recurs d'un tercer, aquest termini de prescripció només es computa a partir del dia en què aquest tercer hagi emprès accions judicials contra l'assegurat o hagi estat indemnitzat per aquest.
Aquest termini de prescripció es pot interrompre, d'acord amb l'article L 114-2 del codi d'assegurances, per una de les causes ordinàries d'interrupció següents:

- el reconeixement per part del deutor del dret de la persona contra la qual prescrivia (article 2240 del Codi civil);
- una demanda judicial, fins i tot en un

procediment sumari, fins a la finalització del procediment. Passa el mateix si la demanda es presenta davant un tribunal que no té competència o si l'acte de presentació de la demanda davant el tribunal s'anul·la per un defecte de procediment (articles 2241 i 2242 del Codi civil).La interrupció és nul·la si el demandant retira la seva demanda o deixa caducar el procediment, o si la seva demanda és desestimada definitivament (article 2243 del Codi civil);

- una mesura cautelar presa d'acord amb el Codi d'execució civil o un acte d'execució forçosa (article 2244 del Codi civil).

Cal recordar que:
La interpel·lació feta a un dels deutors solidaris per una demanda judicial o per un acte d'execució forçosa o el reconeixement per part del deutor del dret d'aquell contra qui prescrivia interromp el termini de prescripció contra tots els altres, fins i tot contra els hereus.
D'altra banda, la interpel·lació feta a un dels hereus d'un deutor solidari o el reconeixement d'aquest hereu no interromp el termini de prescripció respecte als altres cohereus, fins i tot en cas de deute hipotecària, si l'obligació és divisible. Aquesta interpel·lació o aquest reconeixement només interromp el termini de prescripció, respecte a la resta de codeutors, de la quota de la qual respon aquest hereu.

Per interrompre el termini de prescripció per a la totalitat, respecte a la resta de codeutors, cal interpel·lar tots els hereus del deutor difunt o el reconeixement de tots aquests hereus (article 2245 del Codi civil).
La interpel·lació feta al deutor principal o el seu reconeixement interromp el termini de prescripció contra el fiador (article 2246 del Codi civil).
El termini de prescripció també es pot interrompre a causa del següent :

- El nomenament d'un pèrit arran d'un sinistre;
- L'enviament d'una carta certificada amb justificant de recepció (adreçada per l'assegurador a l'assegurat pel que fa a l'acció de pagament de la prima, i adreçada per l'assegurat a l'assegurador pel que fa a la liquidació de la indemnització del sinistre).

RESOLUCIÓ DE LITIGIS

Qualsevol controvèrsia que sorgeixi entre l'assegurador i l'assegurat relativa a la determinació i la liquidació de les prestacions serà sotmesa per la part més diligent, a falta de resolució amistosa, al jutjat competent del domicili de l'assegurat d'acord
amb el que disposa l'article R. 114-1 del Codi d'assegurances.

DECLARACIONS FALSES

Quan canvien l'objectiu del risc o disminueixen la nostra opinió d'aquest:

- Qualsevol ocultació o declaració intencionadament falsa de la vostra part farà que la pòlissa sigui nul·la. Les primes pagades continuaran considerant-se de la nostra propietat i tindrem dret a exigir el pagament de les primes degudes, segons el que disposa l'article L 113.8 del Codi d'assegurances.
- Qualsevol omissió o declaració inexacte de la vostra part, per la qual no es constitueixi la mala fe, donarà lloc a la resolució de la pòlissa als 10 dies següents a la notificació que se us remetrà per carta certificada i/o l'aplicació de la reducció de les indemnitzacions del Codi d'assegurances segons el previst a l'article L 113.9.

AUTORITAT DE CONTROL

L'autoritat responsable del seguiment de MUTUAIDE ASSISTANCE és l'Autoritat de Control i Resolució Prudencial (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – F-75436 Paris Cedex 9.encial (ACPR) – 4, place de Budapest – CS 92 459 – F-75436 Paris Cedex 9.