



# CONDITIONS GÉNÉRALES

JEV LANGUES  
POLICE N°7991

Mutuaide

## SOMMAIRE

### QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

page 2

### TABLEAU DES GARANTIES

page 3

### CONDITIONS GÉNÉRALES

page 4

- ④ Définitions et champ d'application
- ④ Description des garanties d'assurance
- ④ Les exclusions générales
- ④ Conditions de remboursement
- ④ Traitement des réclamations
- ④ Collecte de données
- ④ Subrogation
- ④ Prescription
- ④ Règlement des litiges
- ④ Fausses déclarations
- ④ Autorité de contrôle



# QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

JEV LANGUES  
POLICE N°7991

## COMMENT CONTACTER NOTRE SERVICE ASSURANCE :



### CHAPKA ASSURANCES Service Clients

31-35 rue de la Fédération  
75015 Paris

Du Lundi au vendredi  
de 9h00 à 19h00

### PAR INTERNET

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>

## LORS DE L'OUVERTURE DE VOTRE DOSSIER, PENSEZ À RASSEMBLER LES INFORMATIONS SUIVANTES :

- Le numéro de votre contrat
- Vos nom et prénom
- L'adresse de votre domicile
- Le numéro de téléphone où nous pouvons vous joindre
- Le motif de votre déclaration

Lors de l'ouverture de votre dossier sur notre site internet, un numéro de dossier d'assurance vous sera communiqué. Le rappeler systématiquement, lors de toutes relations ultérieures avec notre Service Assurance.

- Par téléphone de France : 01 74 85 50 50  
(communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)
- Par téléphone de l'étranger : 33 1 74 85 50 50  
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international (communication non surtaxée, coût selon opérateur, appel susceptible d'enregistrement)



# TABLEAU DES GARANTIES

JEV LANGUES

POLICE N°7991

GARANTIES	PLAFOND
<b>ANNULATION</b>	
Annulation pour motif médical	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Annulation pour maladie grave (y compris maladie grave déclarée dans le mois précédant le départ en cas d'épidémie ou de pandémie), accident, décès</li> <li>Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant cas contact dans les 14 jours précédant le départ</li> <li>Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ</li> <li>Annulation en cas d'absence de vaccination</li> </ul>	<p>40 000 € par personne et 80 000 € par événement</p> <p>Franchise de 25 €</p>
Annulation tout sauf	<p>40 000 € par personne et 80 000 € par événement</p> <p>Franchise de 20% avec minimum de 25 € par personne</p>
<b>DÉPART MANQUÉ / RATAGE D'AVION</b>	
Départ manqué / Ratage d'avion	<p><u>Pour un vol sec</u> : prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures dans la limite de 80% du montant initial total de votre vol sec</p> <p>Ou</p> <p><u>Pour un forfait</u> : 50% du montant initial total de votre forfait (prestations de transport et prestations terrestres)</p>
<b>DÉPART IMPOSSIBLE</b>	
Manquement de correspondance	1 000 € par personne
Annulation de voyage	2 000 € par personne
<b>RETARD D'AVION</b>	
Retard de 3h pour un vol régulier et de 6h pour un vol charter	<p>Indemnité forfaitaire de 31 € par personne et par heure</p> <p>Maximum 152 € par personne et 762 € par événement</p>



# CONDITIONS GÉNÉRALES

JEV LANGUES

POLICE N°7991

## ARTICLE 1 – DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

### NOUS, L'ASSUREUR

L'Assureur est MUTUAIDE ASSISTANCE – 126, rue de la Piazza – CS 20010 – 93196 Noisy le Grand CEDEX. SA au capital de 12 558 240 € – Entreprise régie par le Code des Assurances – Soumise au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel de Résolution – 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09 – 383 974 086 RCS Bobigny – TVA FR 31 383 974 086.

### ACCIDENT CORPOREL GRAVE

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

### ASSURÉ

Personne physique ou groupe dûment assurés au présent contrat et désignés, ci-après, sous le terme « vous ».

Ces personnes doivent avoir leur domicile en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe.

### BLESSURE

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

### CATASTROPHE NATURELLE

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

### DÉPLACEMENT GARANTI

Séjour pour lequel vous êtes assuré et avez acquitté la prime correspondante.

### DOMICILE

Le domicile de l'assuré est considéré comme son lieu de résidence principal et habituel en France, dans les DOM-ROM COM et collectivités sui generis ou en Europe. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

### DOM-ROM, COM ET COLLECTIVITÉS SUI GENERIS

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

### DURÉE DES GARANTIES

Les garanties prennent effet le jour de votre souscription au contrat d'assurance et expirent le jour de votre départ en voyage.

### ÉPIDÉMIE

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

### ÉTRANGER

Tout pays en dehors de votre pays de domicile.

### EUROPE

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

### ÉVÉNEMENTS GARANTIS EN ASSURANCE

- Annulation
- Départ manqué
- Départ impossible
- Retard d'avion

### FRANCHISE

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

### GROUPE

Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'inscription au voyage.

### MALADIE GRAVE

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

## MAXIMUM PAR ÉVÉNEMENT

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

## MEMBRES DE LA FAMILLE

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

## NOUS ORGANISONS

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

## NOUS PRENONS EN CHARGE

Nous finançons la prestation.

## NULLITÉ

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

## PANDÉMIE

Épidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

## QUARANTAINE

Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

## SINISTRE

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

## TERRITORIALITÉ

Monde entier.

## ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

### ANNULATION

#### ANNULATION POUR MOTIF MÉDICAL

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après à l'exclusion de toutes les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties :

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie déclarée dans les 30 jours précédant le départ), Accident corporel grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

- Vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;

- Vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères.

- **Les complications de grossesse jusqu'à la 28<sup>e</sup> semaine.**

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

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

- **Si vous êtes déclaré « cas contact » ou dans les 14 jours précédant le départ.**

Vous devrez fournir un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS vous déclarant « cas contact ». En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible.

- **Refus d'embarquement suite à votre prise de température, ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ.** (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

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

- Dans le cas où, au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas un vaccin et qu'au moment où celui-ci l'impose, vous n'avez plus le temps de procéder au vaccin vous permettant de voyager ;

- Une contre-indication de vaccination, des suites de vaccination, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre voyage.

**Il vous appartient d'établir la réalité de la situation ouvrant droit à nos prestations, aussi nous réservons-nous le droit de refuser votre demande, sur avis de nos médecins, si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits.**

## ANNULATION TOUT SAUF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, pour **tout autre événement aléatoire, quel qu'il soit, constituant un obstacle immédiat, réel et sérieux**, empêchant votre départ et/ou l'exercice des activités prévues pendant votre séjour. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.

Les frais de dossier de moins de 25 euros, de pourboire, de visa ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

## DANS QUEL DÉLAI VOUS DEVEZ DÉCLARER LE SINISTRE ?

### DEUX ÉTAPES

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMÉDIATEMENT votre agence de voyages**.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la contre-indication constatée par une autorité compétente, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de CHAPKA - Service Clients, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

- En cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical et/ou un bulletin administratif d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident ;
- En cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil ;
- Dans les autres cas, de tout accusé justifiant le motif de votre annulation.

Vous devrez communiquer à CHAPKA - Service Clients, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier, au moyen de l'enveloppe « Service Médical » pré-imprimée, que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

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

Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- Toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes ;
- Les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières ;
- L'original de la facture acquittée du débit que vous devez être tenu de verser à l'agence de voyages ou que ce dernier conserve ;
- Le numéro de votre contrat d'assurance ;
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages ;
- En cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins ;
- En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible) ;
- En cas de cas contact : un justificatif émis par la CPAM ou l'ARS vous déclarant « cas contact ». En l'absence de ces justificatifs, aucune indemnisation ne sera possible ;
- Et tout autre document nécessaire.

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

## CE QUE NOUS EXCLUONS

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée aux restrictions de déplacements des personnes édictées par les autorités compétentes du pays de départ ou de transit ou de destination, l'organisation matérielle aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- Un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du séjour et la date de souscription du contrat d'assurance.
- Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément.
- La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28<sup>e</sup> semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.
- L'oubli de vaccination.
- La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

- Le défaut ou l'excès d'enneigement.
- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat.
- La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques.
- Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.
- Tout autre événement survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de départ de votre voyage.
- Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance.
- L'absence d'aléa.
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin.
- Du simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Étrangères français.
- D'un acte de négligence de votre part.
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incombier à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur.
- La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, , du passeport ou carte d'identité.

## DÉPART MANQUÉ / RATAGE D'AVION

Si vous manquez votre avion au départ de votre voyage aller, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 2 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement.

Pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres), le montant de l'indemnité est limité au montant indiqué au Tableau des Garanties.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Annulation de voyage ».

**En aucun cas, le montant pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du voyage.**

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport.
- Tout événement relevant de la responsabilité du transporteur (y compris grève du personnel).
- Tout événement survenu entre la date de réservation de vos prestations de voyage et la date de souscription du présent contrat.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de CHAPKA ASSURANCES dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous vous communiquerons les renseignements nécessaires pour effectuer votre déclaration de sinistre et il vous appartiendra de nous communiquer tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :

- Le billet d'avion Aller « non-utilisé » ;
- Le reçu passager du billet racheté ;
- La carte d'embarquement du billet racheté ;
- Les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- La facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- Tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

## DÉPART IMPOSSIBLE

La présente garantie couvre les frais que vous avez engagés à la suite de perturbation des transports et pour lesquels vous pouvez justifier d'avoir demandé et de n'avoir pu obtenir de remboursement de la part du transporteur ou du tour opérateur sollicités en première instance. Seuls les frais justifiés par des factures pourront faire l'objet d'un remboursement.

La garantie intervient en complément ou après épuisement de garanties similaires dont vous pouvez bénéficier par ailleurs auprès du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de cartes de paiement.

## LE MONTANT DE LA GARANTIE

En cas d'incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de départ à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au voyage nous vous remboursons, si vous décidez d'annuler votre voyage, les frais prépayés de votre voyage non effectué selon le Tableau de Garanties.

En cas de manquement de votre correspondance, nous vous remboursons sur justificatifs les frais de transport et d'hébergement supplémentaires que vous avez engagés et qui n'auront pu être remboursés par ailleurs.

Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

**Les événements couverts sont :**

Incendie, inondation, tremblement de terre, explosion consécutive à un événement naturel, tsunami, glissement de terrain, avalanche, cyclone, tempête, tornade, et activité volcanique.

On entend par frais de transport les sommes que vous avez déboursées pour emprunter l'un des transports suivants : Taxi, bus, RER, métro, avion ou train.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les autres garanties relatives qui concernent le voyage annulé. Le voyage reporté fera l'objet d'une nouvelle souscription à l'assurance.**

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :

- L'absence d'aléa.
- Un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève.
- La défaillance de l'agence de voyage ou de la Compagnie aérienne.
- Un acte de négligence de votre part.
- Annulation/report en cas d'insuffisance de participants au voyage.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès de CHAPKA ASSURANCES dans les cinq jours ouvrés où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité. Vous devrez fournir tous les documents qui vous seront demandés pour justifier du départ impossible.

### RETARD DE TRANSPORT

Si vous avez subi un retard de plus de 3 heures pour un vol régulier et de 6h pour un vol charter par rapport à l'heure prévue dans votre contrat de vente sur votre trajet aller, nous vous remboursons une somme forfaitaire, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

## LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet garanti.

Cette garantie est valable lors du trajet aller :

- Vols, trains, bateau réguliers des compagnies dont les horaires sont publiés ;
- Vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller.

En cas de contestation, le "ABC WORLD AIRWAYS GUIDE" est considéré comme ouvrage de référence pour déterminer l'horaire des vols et correspondances.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- Aviser CHAPKA ASSURANCES dès votre retour et au plus tard dans les 15 jours après votre retour. Si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait nous subissons un préjudice, vous perdrez tout droit à indemnité.
- Fournir à CHAPKA ASSURANCES :
  - Les titres de transport et leur facture d'achat, le talon de la carte d'embarquement ;
  - Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord ;
  - Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé.

### IMPORTANT :

Faute par vous, de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé. Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, serez déchu de tout droit à indemnisation.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards consécutifs :

- Aux conditions météorologiques.
- A l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.
- A votre refus d'embarquement sur le trajet initialement prévu par l'organisme habilité.
- A votre refus d'emprunter le transport garanti.
- Aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés.
- Au ratage du trajet sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison.
- A votre non admission à bord, consécutive ou non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement.
- A une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de voyage aller figurant sur votre titre de transport.

Il nous appartient de prouver que le retard de transport résulte de l'un des faits énumérés dans le détail de la garantie, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances français, il vous appartient de prouver que le retard de transport résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

## ARTICLE 3 - LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Ne donnent pas lieu à notre intervention :

- Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties.
- Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense.
- L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement.
- L'état d'imprégnation alcoolique.
- Les frais de douane.
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie.
- Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique.
- L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne.
- L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu.
- Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances.
- Le suicide et la tentative de suicide.
- Les épidémies et pandémies, pollutions, catastrophes naturelles sauf stipulation contraire dans la garantie.
- La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage.
- La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

La responsabilité de MUTUAIDE ASSISTANCE ne peut en aucun cas être engagée pour des manquements ou contretemps à l'exécution de ses obligations qui résulteraient de cas de force majeure, ou d'événements tels que la guerre civile ou étrangère, les émeutes ou mouvements populaires, le lock-out, les grèves, les attentats, les actes de terrorisme, les pirateries, les tempêtes et ouragans, les tremblements de terre, les cyclones, les éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, la désintégration du noyau atomique, l'explosion d'engins et les effets nucléaires radioactifs, les épidémies, les effets de la pollution et catastrophes naturelles, les effets de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure, ainsi que leurs conséquences.

## ARTICLE 4 - CONDITIONS DE REMBOURSEMENT

Les remboursements à l'Assuré ne peuvent être effectués par nos soins que sur présentation des factures originales acquittées correspondant à des frais engagés avec notre accord.

Les demandes de remboursement doivent être adressées à :



### CHAPKA ASSURANCE

31-35 rue de la Fédération  
75717 Paris

## ARTICLE 5 - TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à CHAPKA en appelant le 01 74 85 50 50 ou en écrivant à [reclamation@chapka.fr](mailto:reclamation@chapka.fr) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Ratage d'avion
- Retard d'avion
- Départ impossible

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



### MUTUAIDE Service Assurance

TSA 20296  
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.

Si le désaccord persiste, vous pouvez saisir la Médiation de l'Assurance par courrier à :



### LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE

TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09

## ARTICLE 6 – COLLECTE DE DONNÉES

L'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles conformément à la réglementation relative à la protection des données personnelles en vigueur et que par ailleurs :

- Les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances) ;
- Le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur ;
- Les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription ;
- Les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégués, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.

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

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

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

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

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

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

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude.

Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires ; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

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

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

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux ;
- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et ou d'assistance et offres de services ;
- Les données personnelles le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne ;
- L'Assuré dispose, en justifiant de son identité, d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition aux données traitées. Il dispose également du droit de demander de limiter l'utilisation de ses données lorsqu'elles ne sont plus nécessaires, ou de récupérer dans un format structuré les données qu'il a fournies lorsque ces dernières sont nécessaires au contrat ou lorsqu'il a consenti à l'utilisation de ces données.

Il dispose d'un droit de définir des directives relatives au sort de ses données personnelles après sa mort. Ces directives, générales ou particulières, concernent la conservation, l'effacement et la communication de ses données après son décès.

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données de l'Assureur :

- **Par mail** : à l'adresse [DRPO@MUTUAIDE.fr](mailto:DRPO@MUTUAIDE.fr)

ou

- **Par courrier** : en écrivant à l'adresse suivante :



**MUTUAIDE ASSISTANCE**  
Délégué représentant  
à la protection des données

126, rue de la Piazza - CS 20010  
93196 Noisy-le-Grand CEDEX

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

## ARTICLE 7 – SUBROGATION

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

## ARTICLE 8 – PRESCRIPTION

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

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, ce délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

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

Il est rappelé que :

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

En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des

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

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

L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution (article 2246 du Code civil).

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

## ARTICLE 9 – RÈGLEMENT DES LITIGES

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

## ARTICLE 10 – FAUSSES DÉCLARATIONS

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

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

## ARTICLE 11 – AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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



**Aon France**  
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.  
**Siège social**  
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15  
t +33(0)1 47 83 10 10  
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560  
SAS au capital de 46 027 140 euros  
414 572 248 RCS Paris  
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248  
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances

# Assurance Voyage

## Document d'information sur le produit d'assurance

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

Mutuaide

### Produit : JEV LANGUES EDUCATIUS ASSURANCE ANNULATION

Ce document est une présentation synthétique des principales caractéristiques du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

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

JEV LANGUES EDUCATIUS est un contrat d'assurance dont l'objet est de couvrir l'Assuré contre les pertes pécuniaires à l'occasion et au cours de son voyage.



#### Qu'est-ce qui est assuré ?

##### ✓ ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL

- Annulation pour maladie (y compris maladie grave déclarée dans le mois précédent le départ en cas d'épidémie ou de pandémie) accident, décès,
  - Annulation dans le cas où vous êtes désigné comme étant cas contact dans les 14 jours précédents le départ
  - Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique à votre arrivée à l'aéroport de départ
  - Annulation en cas d'absence de vaccination
- Jusqu'à 40 000 € par personne et 80 000 € par événement / Franchise 25 € par personne

##### ✓ ANNULATION TOUT SAUF

Jusqu'à 40 000 € par personne et 80 000 € par événement / Franchise 20% du montant de l'indemnité avec un minimum de 25 € par personne

##### ✓ DEPART MANQUE / RATAGE D'AVION

Pour un vol sec : prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures dans la limite de 80% du montant initial total de votre vol sec  
OU  
Pour un forfait : 50% du montant initial total de votre forfait (prestation de transport et prestations terrestres)

##### ✓ DEPART IMPOSSIBLE

Jusqu'à 1 000 € par personne pour un manquement de correspondance et jusqu'à 2 000 € par personne pour une annulation de voyage.

##### ✓ RETARD D'AVION

Indemnité forfaitaire de 31€ par personne et pas heure – Maximum 152 € par personne et 762 € par événement



#### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ Les conséquences de la défaillance de l'agence de voyage ou de la Compagnie aérienne
- ✗ Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, grèves, les mouvements populaires, acte de terrorisme, prise d'otage,
- ✗ Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- ✗ Les effets de la pollution et catastrophes naturelles ainsi que leurs conséquences,



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

Les principales exclusions du contrat sont :

- ! Tout acte intentionnel de l'Assuré pouvant entraîner la garantie du contrat,
- ! Les épidémies et pandémies, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- ! Les maladies préexistantes à la date d'effet du contrat, c'est à dire toute affection dont le Souscripteur ou l'Assuré a connaissance à la date d'entrée en vigueur des garanties,
- ! Sauf stipulation contraire dans la garantie, l'Assuré doit être domicilié en France métropolitaine, dans les DOMROM COM et collectivités sui generis ou en Europe,
- ! Tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat



## Où suis-je couvert(e) ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

**D'une manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique...).**



## Quelles sont mes obligations ?

### - A la souscription du contrat

L'Assuré est tenu de régler la cotisation.

L'Assuré est tenu de répondre exactement aux questions posées par l'Assureur notamment dans le formulaire de déclaration lui permettant d'apprécier les risques pris en charge.

### - En cas de sinistre

- Au titre des garanties d'assurance, l'Assuré doit déclarer son sinistre dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où il a connaissance du sinistre.

Dans tous les cas, l'Assuré est tenu de fournir à l'Assureur toutes pièces et documents justificatifs nécessaires à la mise en œuvre des garanties d'assurance et des prestations d'assistance prévues au contrat.



## Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est payable à la souscription du contrat, par tout moyen de paiement accepté par l'agence de voyage.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

### Début de la couverture

Les garanties « Annulation pour motif médical » et « Annulation tout sauf », prennent effet le jour de la souscription du présent contrat. Toutes les autres garanties prennent effet le jour du départ en voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

### Droit de renonciation

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

### Fin de la couverture

Les garanties « Annulation pour motif médical » et « Annulation tout sauf » expirent le jour du départ en voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).



## Comment puis-je résilier le contrat ?

La résiliation du contrat n'est pas autorisée.