



VOTRE BULLE DE PROTECTION VOYAGE



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

Contrat Voyage Individuel n°0001

Contrat Voyage Groupe n°0002

Dispositions générales valables pour toute souscription à compter du 1er avril 2019

## LES FORMULES DE GARANTIES VOYAGE INDIVIDUEL ET GROUPE

MERCI DE CONTACTER :

POUR TOUT SINISTRE **ASSISTANCE**  
DURANT VOTRE SÉJOUR



Plateau d'assistance  
7J/7 – 24H/24

Tél : 01 55 98 71 27  
Ou + 33 (0) 1 55 98 71 27 (depuis l'étranger)

Numéro de contrat à rappeler : .....

► VOYAGE INDIVIDUEL : N°0001

► VOYAGE GROUPE : N°0002

POUR TOUT SINISTRE **ASSURANCE** DURANT VOTRE SÉJOUR  
(Annulation, Bagages, Interruption de séjour, etc)



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

Du lundi au jeudi de 14h à 18h  
et le vendredi de 14h à 17h

Tél : 05 34 45 31 51  
Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

► VOYAGE INDIVIDUEL : N°0001

► VOYAGE GROUPE : N°0002

GARANTIES	VOYAGE INDIVIDUEL CONTRAT N°0001				VOYAGE GROUPE CONTRAT N°0002		
	Assistance Responsabilité civile	Annulation Bagages	Multirisque	Multirisque Complémentaire Carte Bancaire Haut de Gamme	Assistance Responsabilité civile	Annulation Bagages	Multirisque
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ANNULATION DE VOYAGE		•	•	•		•	•
PRÉ ACHEMINEMENT			•	•			•
RETARD D'AVION, DE BATEAU OU DE TRAIN			•	•			•
RUPTURE DE CORRESPONDANCE			•	•			•
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS		•	•	•		•	•
RESPONSABILITÉ CIVILE	•		•	•	•		•
INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SEJOUR			•	•			•
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	•		•	•	•		•

### OPTION PACK TRANSPORT

• Annulation pour grève/ défaillance de la compagnie aérienne ou du personnel de l'aéroport	<input type="checkbox"/>					
• Garantie des prix						
• Départ impossible						
• Retour impossible						

Numéro d'adhésion à rappeler à ASSURINCO : .....

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du début du Voyage
Autres garanties	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur)	Le jour du retour du Voyage

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée des prestations correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du Voyage, avec un maximum de 90 jours consécutifs à compter de la date de départ.

La garantie Annulation vous est acquise que si ce contrat est souscrit le jour de l'achat de votre Voyage ou avant la date de facturation des frais d'annulation indiqués au barème des conditions de vente des prestations faisant l'objet de cette annulation.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur le bulletin d'inscription de votre agence de Voyages sont acquises.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES CONTRAT SPHERE

### DROIT DE RENONCIATION (Art L112-10 du code des Assurances)

**« Annexe à l'article A. 112-1 : Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

### INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES :

Le courrier de renonciation dont un modèle vous est proposé ci-après au titre de l'exercice de ce droit doit être adressé par lettre ou tout autre support durable à Assurinco (122bis quai de Tounis - 31000 Toulouse) :

« Je soussigné M.....  
Demeurant.....

renonce à mon contrat N°..... souscrit auprès de GROUPAMA D'OC conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. Je vous joins une copie du document justifiant que je suis déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce contrat »

### CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation.

En cas de renonciation, vous n'êtes tenu qu'au paiement de la partie de prime ou de cotisation correspondant à la période pendant laquelle le risque a couru, cette période étant calculée jusqu'à la date de la résiliation.

Toutefois, l'intégralité de la prime ou de la cotisation reste due à l'entreprise d'assurance si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat et dont vous n'avez pas eu connaissance est intervenu pendant le délai de renonciation. »

### QUELQUES CONSEILS

- Avant de partir dans un pays de l'Espace Economique Européen, munissez-vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e), afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux ([www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)).
- Avant de partir à l'Étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages.
- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre Voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

### ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

# 1. TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DE FRANCHISES

Garanties d'assurance	Montant maximum TTC	Franchise par personne
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b> - Frais de dossier - Maladie, Accident, Décès - Autres motifs garantis - Événements aléatoires y compris en cas d'attentat ou de catastrophe naturelle survenant à destination - Frais de modification ou de report	Frais réels (à l'exclusion des pourboires, des taxes d'aéroport, des visas ainsi que la prime d'assurance)	Aucune Aucune 25 € / personne 150 € / personne
<b>PRÉ ACHÈMEMENT</b>	650 € / personne	Aucune
<b>RETARD D'AVION, DE BATEAU OU DE TRAIN</b>	De 4h à 8h = 50 € / personne Supérieur à 8h = 100 € / personne	Seuil d'intervention : 4 heures
<b>RUPTURE DE CORRESPONDANCE</b> Retard supérieur à 4h (voyage aller) entraînant une rupture de correspondance, pour des raisons techniques ou atmosphériques	Maximum 75 € / personne (nuit d'hôtel, transfert, frais de restauration)	Aucune
<b>BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b> - Perte, vol, détérioration - Effets de 1 <sup>ère</sup> nécessité	2 500 € / pers Retard > 24h : 150 € / pers ; Retard > 48h : 250 € / pers	Aucune Aucune
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b> - Dommages corporels, matériels et immatériels - Dont dommages matériels et immatériels consécutifs	4 500 000 € / sinistre 750 000 € / sinistre	150 € / sinistre
<b>FRAIS D'INTERRUPTION TOTALE OU PARTIELLE DE SEJOUR</b> - Prestations d'activités non utilisées - Prestations terrestres non utilisées - Voyage de remplacement	Forfait de 100 € / jour (maximum 3 jours) Frais réels Frais réels	Aucune Aucune Aucune

Garanties d'assistance	Montant maximum TTC	Franchise par personne
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b> - Transport rapatriement - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assuré - Poursuite du séjour  - Prolongation du séjour  - Présence hospitalisation - Frais d'hôtel d'un accompagnant ou d'un proche à votre chevet - Accompagnement des enfants mineurs - Chauffeur de remplacement	Frais réels Billet retour + frais de taxi  Frais de transport + 75 € / nuit (maxi 10 nuits) 75 € / nuit jusqu'au rapatriement Billet AR 75 € / nuit jusqu'au rapatriement Billet AR ou hôtesse Billet ou chauffeur	Aucune
<b>FRAIS MÉDICAUX</b> - Remboursement complémentaire des frais médicaux : • Europe et Pays méditerranéens • Reste du monde - Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger : • Europe et Pays méditerranéens • Reste du monde - Urgences dentaires	75 000 € / pers. 150 000 € / pers.  75 000 € / pers. 150 000 € / pers. 300 € / personne	30 € / personne 30 € / personne  30 € / personne 30 € / personne Aucune
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b> - Transport du corps - Frais funéraires de cercueil ou d'urne - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant - Reconnaissance du corps et formalités décès	Frais réels 2 500 €  Billet retour + frais de taxi  Billet AR + 50 € / nuit (maxi 2 nuits)	Aucune
<b>RETOUR ANTICIPÉ</b> - En cas de maladie grave ou d'hospitalisation d'un membre de la famille - En cas de décès d'un membre de la famille - Suite à un sinistre au domicile, exploitation agricole, locaux professionnels - Suite à une convocation devant un tribunal - Suite à une convocation pour une greffe d'organe - Suite à une convocation pour une adoption d'enfant - Suite à un attentat survenant à destination - Suite à une catastrophe naturelle survenant à destination	Billet retour + frais de taxi	Aucune
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b> - Avance de la caution pénale à l'étranger - Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger - Frais de recherche et de secours en mer et en montagne - Transmission de messages urgents - Envoi de médicaments - Avance de fonds à l'étranger	15 000 € 3 500 € 10 000 € Frais d'envoi Frais d'envoi 3 500 €	Aucune

<b>ASSISTANCE COMPLÉMENTAIRE AUX PERSONNES</b>		
- Garde malade	20h maximum	Aucune
- Livraison de médicaments	Frais de livraison	
- Livraison de repas et de courses ménagères	Frais de livraison – 15 jours maximum	
- Aide-ménagère	20h réparties sur 4 semaines	
- Garde d'enfants	20h maximum	
- Soutien pédagogique de votre enfant mineur	15h / semaine dans la limite d'un mois	
- Garde des animaux domestiques	10 jours maximum	

## OPTION PACK TRANSPORT

<b>Garanties d'assurance</b>	<b>Montant maximum TTC</b>	<b>Franchise par personne</b>
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b> - Grève ou défaillance de la Compagnie Aérienne - Grève du personnel de l'Aéroport	40 000 € / évènement	75 € / personne
<b>GARANTIE DES PRIX</b> - Surcharge Carburant - Augmentation des taxes aéroport - Variation du cours des devises	Moyen-Courrier 150 € / pers. 750 € / famille 5 000 € / groupe  Long-Courrier 250 € / pers. 900 € / famille 5 000 € / groupe	Seuil d'intervention : Moyen-Courrier > 20 € / pers Long-Courrier > 35 € / pers
<b>DÉPART IMPOSSIBLE</b> - Pré acheminement - Report  - Annulation du voyage s'il est organisé autour d'un évènement à caractère exceptionnel	100 € / personne 5% du prix du voyage (maxi 150 € / pers) Remboursement partiel ou total	Aucune Aucune  100 € / personne
<b>RETOUR IMPOSSIBLE</b> - Prise en charge des nuitées supplémentaires sur place si l'aéroport est fermé	10% du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire (mini 50 € / nuit ; maxi 5 nuits)	1 nuit

## 2. GÉNÉRALITÉS

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais aussi des obligations. Il est régi par le Code des Assurances. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

### 2.1 DÉFINITIONS

#### • ASSURÉS

Les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « Vous ». Pour les garanties d'assistance et d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent avoir réservé leur séjour auprès d'un point de vente situé en France métropolitaine, principauté de Monaco et DROM/POM et avoir leur domicile légal et fiscal en Europe occidentale ou dans les DROM/POM.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, ces personnes doivent être domiciliées en France continentale ou Département d'Outre-Mer et avoir adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### • ASSUREUR

**Groupama d'Oc** Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles d'Oc  
 Siège social : 14, rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 Balma Cedex  
 391 851 557 RCS Toulouse Entreprises Régies par le Code des Assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution située 61, rue Taitbout - 75009 Paris

#### • ACCIDENT GRAVE

Toute atteinte temporaire ou définitive à votre intégrité physique, constatée médicalement, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et ayant nécessité un suivi et une surveillance médicale matérialisée.

#### • ATTENTATS OU ACTE DE TERRORISME

Opérations organisées dans la clandestinité à des fins idéologiques, politiques, économiques ou sociales et exécutées individuellement ou par groupe réduit et à la condition que l'évènement ait entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans la ou les villes de destination.

#### • AYANT DROIT

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré.

#### • BAGAGE

Les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.

#### • DOMICILE

Pour les garanties d'assistance et d'assurance hors Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile de l'Assuré doit être situé en Europe Occidentale, dans les DROM/ POM. On entend par domicile votre lieu de résidence principal et habituel et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu.

Pour la garantie Responsabilité Civile Vie Privée à l'Étranger, le domicile doit être situé en France Continentale ou Département D'Outre-Mer.

#### • DROM

La Réunion, la Martinique, la Guadeloupe, la Guyane et Mayotte.

#### • EUROPE OCCIDENTALE

Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine (y compris la Corse), Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

#### • FRANCE

France métropolitaine, Corse, Principauté de Monaco et DROM (seulement pour la garantie frais médicaux).

#### • FRANCHISE

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## • HOSPITALISATION D'URGENCE

Séjour de plus de 48 heures consécutives dans un établissement hospitalier public ou privé, pour une intervention d'urgence, c'est-à-dire non programmée et ne pouvant être reportée.

## • LONG COURRIER

ZONE 2 : MONDE ENTIER - Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « 2.2. ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES ».

## • MALADIE

État pathologique dûment constaté par une autorité médicale compétente (pour la partie Assistance).

## • MALADIE GRAVE

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle (pour la partie Assurance)

## • MEMBRE DE LA FAMILLE

Par membre de la famille, on entend toute personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Adhérent.

## • MOYEN COURRIER

ZONE 1 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS (à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie)

## • PAYS D'ORIGINE

Celui de votre domicile.

## • POM

La Polynésie Française et la Nouvelle Calédonie.

## • SINISTRE

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties souscrites. Constitue un seul et même sinistre l'ensemble des dommages procédant d'une même cause initiale.

## • SOUSCRIPTEUR

L'organisateur du voyage en l'occurrence le TO, ayant son domicile en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

## • VOL RÉGULIER

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'«Official Airlines Guide».

## • VOL «CHARTER»

Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

## • VOYAGE

Voyage ou séjour d'une durée maximum de 3 mois, organisé et vendu ou fourni par un organisme ou intermédiaire habilité et prévu pendant la période de validité du présent contrat.

## 2.2 ÉTENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile légal. Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure

## 2.3 COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### A. Vous avez besoin d'assistance ?

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel. Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat.

Vous devez appeler MUTUAIDE sans attendre (cf. page 2). Vous devez :

- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc.) appuyant toute demande d'assistance.

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

### B. Vous souhaitez déclarer un sinistre assurance ?

En cas d'annulation, vous devez avertir l'organisateur de votre voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (fax, mail, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

#### Attention :

**Si vous informez tardivement l'organisateur de votre voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence. Vous devez déclarer votre sinistre dans les 2 jours ouvrés pour la garantie Bagages et dans les 5 jours ouvrés dans tous les autres cas suite à la survenance de l'événement. Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSURINCO (cf. page 2).**

### C. 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 au Code des Assurances à l'article L 113-8,
- 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 tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

## 2.4 QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

ANNULATION

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Lorsque vous annulez votre Voyage, l'organisateur du séjour maintient à votre charge **tout ou partie du prix des prestations annulées, appelée frais d'annulation** ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est Proche, et sont calculés selon un barème indiqué dans les conditions générales de ventes de l'organisateur.

Notre garantie consiste à compléter le remboursement du voyageur, de la compagnie aérienne ou de l'organisme de location en vous remboursant le montant des frais d'annulation contractuellement mis à votre charge **lorsque vous annulez votre séjour, avant le départ en Voyage, pour un motif garanti.**

**En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.**

**Attention : l'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constituent un seul et même Voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée aux conditions particulières comme marquant le début des prestations assurées.**

### 2. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE

**2.1 MALADIE, ACCIDENT OU DÉCÈS, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident, constatés avant la réservation de votre Voyage, ou le décès de :**

- vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants,
- votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit ;
- vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères ;
- votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription ;
- la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre Voyage de garder ou d'accompagner en Voyage, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit ;
- un autre membre de votre famille à condition qu'il y ait Hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

**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.**

### 2.2 AUTRES CLAUSES D'ANNULATION

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- **des dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :
  - votre résidence principale ou secondaire,
  - votre exploitation agricole,
  - vos locaux professionnels si vous êtes dirigeant d'entreprise, membre du comité de direction ou si vous exercez une profession libérale ;
- **votre convocation pour une greffe d'organe ;**
- **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 ;**
- **des dommages graves à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre à votre point de départ ou sur votre lieu de séjour ;  **un accident ou une panne de votre moyen de transport** survenu lors de votre pré-acheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, vous fait manquer le

vol réservé pour votre départ, sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver à l'aéroport au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement ;

- **l'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre Voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage, **à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou renouvellement de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire ;**
- **votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu ;
- **votre convocation, à une date se situant pendant la durée du Voyage, à un examen de rattrapage en cas d'études supérieures** sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat ;
- **le refus de visa touristique par les autorités du pays** choisi pour votre Voyage sous réserve que vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités pour un précédent Voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre Voyage, et sous réserve que vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays ;
- **votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Voyage assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat ;
- **votre convocation pour une adoption d'enfant** pendant la durée de votre Voyage assuré, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat ;
- **les complications nettes et imprévisibles de votre état de grossesse, de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;**
- **annulation pour la séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire**, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune...).

### 2.3 ÉVÈNEMENTS ALÉATOIRES JUSTIFIÉS

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de toutes les autres, **déduction faite d'une franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- **l'annulation pour un motif garanti d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat, si du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux.**  
**Dans le cadre d'une maladie grave, d'un accident grave ou de décès, cette disposition est étendue à 9 personnes maximum ;**
- **votre licenciement économique ou celui de votre conjoint**, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent contrat ;
- **la modification de la date de vos congés par votre employeur.**  
Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants et des représentants légaux d'entreprise.  
Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable de la part de l'employeur.
- **une émeute, un attentat, un acte de terrorisme survenant à l'étranger, dans la ou les villes de destination ou de séjour, la garantie vous est acquise en cas d'émeute, d'attentat, d'acte de terrorisme ou de catastrophe naturelle, lorsqu'au moins 2 des 3 conditions suivantes sont réunies :**
  - l'évènement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ville de destination ou de séjour,
  - le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ville de destination ou de séjour,
  - la date de votre départ est prévue moins de 30 jours après l'évènement et celui-ci doit survenir après la réservation de votre forfait.

L'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise spécifique indiquée au tableau des montants de garanties et franchises. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat.

- le vol, dans les 48 heures précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) en douane prévu(s) au cours de votre Voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée dans les plus brefs délais auprès des autorités de police les plus proches;
- un 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 forfait. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de la volonté de l'assuré justifiant l'annulation du forfait. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité direct avec l'impossibilité de partir;
- spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes : Garantie en cas d'impossibilité de se rendre à la station par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un événement naturel empêchant la circulation.

#### 4. 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 Montants de Garanties, par personne assurée et par événement.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés par l'organisateur du Voyage en application du barème indiqué dans ses conditions générales de ventes.

Toutefois, nous limitons notre prise en charge au montant des frais qui vous auraient été facturés en application de ce barème, si vous n'aviez pas averti l'organisateur du Voyage dans les 48 heures de la survenance de l'événement ouvrant droit à notre garantie.

Les frais de dossier de moins de 50 euros, de pourboire, de visa, les taxes portuaires et aéroportuaires remboursables par l'organisme de transport ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

Une franchise par personne assurée (ou par dossier pour les locations et traversées maritimes), reprise au tableau des garanties, est toujours déduite de l'indemnité qui vous est due.

#### 5. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du Voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

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

**5.1** Les maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une Hospitalisation entre la date de réservation de votre Voyage et la date de souscription du présent contrat.

**5.2** Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre Voyage,

**5.3** L'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences.

**5.4** L'oubli de vaccination.

**5.5** Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre Voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modernisée par la loi du 22 Juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours.

**5.6** La défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

**5.7** Le défaut ou l'excès d'enneigement, sauf lorsqu'il survient dans les stations situées à plus de 1 500 mètres d'altitude, entre le 15 décembre et le 15 avril et entraîne la fermeture de plus des 2/3 des remontées mécaniques, normalement en service sur le site de votre séjour, pendant au moins deux jours consécutifs, dans les 5 jours qui précèdent votre départ.

**5.8** 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.

**5.9** Les accidents résultant de la pratique, à titre amateur et à tout niveau, de sports mécaniques (auto, moto, tous véhicules à moteur) ou aérien.

**5.10** La pollution, la situation sanitaire locale.

**5.11** 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, (sauf stipulation contractuelle contraire).

**5.12** Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet.

### 6. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

**6.1** Vous devez avertir l'organisateur de votre Voyage de votre désistement par les moyens les plus rapides (mail, fax, déclaration à l'agence) dès la survenance d'un événement garanti empêchant votre départ, ou au plus tard dans les 48 heures.

**Attention : si vous informez tardivement l'organisateur de votre Voyage de votre intention d'annuler, nous ne prenons en charge que les frais d'annulation contractuellement exigibles à la date de survenance de l'événement ouvrant droit à garantie et vous resterez votre propre assureur pour la différence.**

**Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.**

Dès réception, vous recevrez la liste des pièces justificatives à fournir et indispensables pour la bonne gestion de votre dossier.

### PRÉ-ACHEMINEMENT

#### 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous mettons tout en œuvre pour vous acheminer et vous permettre d'embarquer à la date prévue sur le bulletin d'inscription dans les cas suivants :

- un accident ayant entraîné des dommages matériels au moyen de transport devant vous acheminer sur le lieu de l'embarquement et le rendant inutilisable,
- une panne grave de votre moyen de transport survenue lors de votre pré-acheminement le rendant inutilisable et non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- un retard du moyen de transport prévu pour vous acheminer sur le lieu d'embarquement,
- des dommages matériels à votre résidence principale ou à vos locaux professionnels rendant votre présence indispensable.

Si nous n'avons pas pu vous acheminer dans les délais, nous vous proposons de rejoindre votre destination, en mettant à votre disposition un titre de transport, dans la limite du montant fixé aux conditions particulières.

Si nous sommes dans l'impossibilité de fournir notre prestation, nous vous remboursons le prix de votre voyage, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

#### 2. QUAND S'APPLIQUE CETTE GARANTIE ?

Cette prestation ne se cumule pas avec l'annulation.

Elle vous est acquise, 24 heures avant la date d'embarquement, lorsque le pré-acheminement en train, en avion ou en car est compris dans la facture émise par le TO. Elle s'applique également en cas d'utilisation de votre voiture personnelle. Par extension, cette garantie s'applique pour les transferts en taxi nécessaires pour rejoindre vos moyens de transport.

#### 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS ?

Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclues les conséquences des circonstances et événements suivants :

- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme.

- Les événements de guerre sauf si vous êtes surpris par la survenance de tels événements à l'étranger, dans ce cas notre garantie cesse 14 jours après le début de ces événements.
- Tout effet d'une source de radioactivité.
- Toute activité sportive autre qu'une activité de loisir.
- Le retard dû à une grève avec préavis.
- Les actes intentionnels et leurs conséquences.
- Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982.
- Les pannes ou accident consécutifs à un mauvais entretien du véhicule.

#### 4. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

4.1. Prendre contact avec MUTUAIDE ASSISTANCE pour qu'ils vous organisent un nouveau départ.

4.2. Si aucune possibilité ne vous est proposée : prendre contact avec Assurinco

**ASSURINCO**

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE - sinistre@assurinco.com

### RETARD D'AVION DE BATEAU OU DE TRAIN

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de retard d'avion ou de train, nous vous versons une indemnité forfaitaire, dans les limites indiquées au **Tableau des Montants de Garanties (franchise de 4h)**.

- **retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de Voyage à l'assuré ;**
- **retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure d'arrivée initialement prévue sur le billet de train.**

Cette garantie vous est acquise, lors des transports Aller et Retour, ainsi que lors des retards lors des escales, conformément aux dates et pays de destination indiqués dans vos Conditions Particulières.

#### 2. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- au retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre Voyage ;
- au manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison ;
- aux vols que vous n'avez pas préalablement confirmés ;
- à la non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement ;
- à tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du Voyage dès lors que la destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères ;
- les événements météorologiques et climatiques.

#### 3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD D'AVION OU DE TRAIN

Vous devez nous déclarer le sinistre **dans les 5 jours ouvrés** où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure :

**ASSURINCO**

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE - sinistre@assurinco.com

**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 fournir tout docu-

ment et toute information permettant de justifier le motif du retard de transport et d'évaluer le montant de votre indemnisation, à savoir, notamment :

- une attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard que vous avez subi, et la confirmation que vous avez bien réservé votre transport, ainsi que l'original de votre carte d'embarquement,
- vos titres de transport.

### RUPTURE DE CORRESPONDANCE

#### 1. 1. QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de retard aérien sur le voyage aller, nous garantissons, dans la limite des montants indiqués au **Tableau des Montants de Garanties**, et sur justificatifs, en cas de retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques :

- nuit d'hôtel + transfert de proximité + frais de restauration

Cette garantie est acquise, lors du transport aller, conformément aux dates et destinations indiquées dans vos Dispositions Particulières.

#### 2. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre dans les 5 jours suivant votre retour :

**ASSURINCO**

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE - sinistre@assurinco.com

Votre déclaration doit être accompagnée de :

- d'une attestation de retard établie par la compagnie aérienne (à défaut, la carte d'embarquement initiale + la nouvelle carte d'embarquement),
- des factures (hôtel, transfert, restauration, etc.).

### BAGAGES

#### 1. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE

- Le vol.
- La destruction totale ou partielle.
- La perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, des bagages, effets et objets personnels emportés avec vous ou achetés au cours du Voyage.

En cas de vol d'objets transportés dans un véhicule, notre garantie s'applique si les objets, transportés à l'abri des regards dans le coffre d'un véhicule non décapotable, entièrement fermé à clé et dont les vitres sont complètement closes, font l'objet d'un vol par effraction entre 6 heures et minuit, heure locale.

Vous devez apporter la preuve de l'heure à laquelle le vol a été commis.

En outre, en cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux, les frais que vous avez exposés pour l'achat d'objets de première nécessité.

#### 2. LE CALCUL DE L'INDEMNITÉ

- L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement des objets de même nature sous déduction de la vétusté éventuelle.
- L'indemnité ne peut ni excéder le montant du préjudice subi, ni prendre en compte les dommages indirects.
- Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

### 3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie est accordée dans la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties, pour l'ensemble des sinistres survenus au cours de la période d'assurance.

L'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages est limitée à l'indemnisation prévue au Tableau des Montants de Garanties, qui ne se cumule pas avec celui applicable en cas de vol, destruction ou perte de bagages.

En cas d'application simultanée des deux garanties constituant un même événement, l'indemnité versée en cas de retard dans la livraison de bagages vient en déduction des sommes restant dues au titre de la garantie vol, destruction ou perte de bagage.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

#### A) LES CIRCONSTANCES EXCLUES

- **Tout vol, destruction ou perte consécutif :**
  - à une décision de l'autorité administrative compétente, ou à l'interdiction de transporter certains objets,
  - survenu au cours de déménagements.
- Les vols d'objets commis par votre personnel dans l'exercice de ses fonctions.
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés.
- Les vols d'objets commis dans un lieu non privatif, en l'absence de surveillance continue.
- La destruction résultant du vice propre de la chose assurée ou de son usure normale ou du coulage de liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives faisant partie des bagages assurés.
- La destruction d'objets fragiles, notamment les poteries et les objets en verre, en porcelaine, en marbre.
- Les dommages résultant de perte, d'oubli ou d'objets égarés.
- Les détériorations résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches.
- La détérioration des vêtements et accessoires portés sur vous.
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs.
- Les vols en camping.

#### B) LES OBJETS EXCLUS

- Les documents, papiers d'identité, cartes de crédit, cartes magnétiques, les billets de transport, les espèces, les titres et valeurs, les clés.
- Les vélos, les remorques et caravanes, les parapentes, parachutes, ailes volantes, les bateaux et autres moyens de transport.
- Le matériel à caractère professionnel.
- Les instruments de musique, les objets d'art ou de fabrication artisanale, les antiquités, les objets de culte, les collections.
- Les lunettes, verres de contact, les prothèses et appareillage dentaires, les skis, les planches à voile, les surfers, les bouteilles de plongée sauf s'ils sont détruits ou endommagés à l'occasion d'un accident corporel de l'assuré.
- Les accessoires automobiles, les objets meublants des caravanes, camping-cars ou bateaux.
- Les marchandises ou denrées périssables, les vins et spiritueux, les parfums, cigarettes, cigares.
- Les jeux vidéo et accessoires.
- Le matériel médical, les médicaments.

### 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

- **En cas de vol :** déposer plainte, dans les 48 heures, auprès des autorités de police les plus proches du lieu du délit.

- **En cas de destruction totale ou partielle :** le faire constater, par écrit, par une autorité compétente ou par le responsable ; à défaut, par un témoin.
- **En cas de perte ou destruction totale ou partielle par une entreprise de transport :** faire établir impérativement un constat par le personnel qualifié de cette entreprise.

Dans tous les cas :

- Prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre,
- **Aviser ASSURINCO par lettre recommandée dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol)** sauf cas fortuit ou de force majeure.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

#### ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

- **Joindre** à votre déclaration les documents suivants qui justifient votre demande :
  - le contrat d'assurance ou sa photocopie,
  - le récépissé du dépôt de plainte,
  - le constat de dommage ou de perte,
  - les factures originales d'achat,
  - les factures de réparation ou de remise en état,
  - le justificatif de l'effraction du véhicule.

### 6. SI VOUS RETROUVEZ LES OBJETS VOLÉS OU PERDUS

- **Vous devez aviser ASSURINCO par lettre recommandée dès que vous en êtes informé.**
- **Si ASSURINCO ne vous a pas encore indemnisé,** vous devez reprendre possession de ces objets, et si la garantie vous est acquise, ASSURINCO n'est tenu qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- **Si ASSURINCO vous a déjà réglé,** vous pouvez opter soit pour le délaissement, soit pour la reprise moyennant restitution à ASSURINCO de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou manquants.

Toutefois, dès lors que vous ne demandez pas à reprendre possession de ces objets dans un délai de 15 jours à compter de la date à laquelle vous avez été avisé qu'ils ont été retrouvés, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

## RESPONSABILITÉ CIVILE

### 1. DEFINITIONS

#### Assurés

Sont considérés comme Assurés pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », les personnes domiciliées en France Continentale ou Département d'Outre Mer et ayant adhéré à la présente police par un tour opérateur ou une agence de voyage.

#### Domicile

Pour la garantie « Responsabilité Civile Vie Privée à l'Etranger », le domicile de l'Assuré doit être situé en France Continentale ou Département d'Outre Mer.

#### Dommage corporel

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

#### Dommage matériel

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Toute atteinte physique à un animal.

#### Dommage immatériel consécutif

Tout préjudice pécuniaire qui résulte de la privation de jouissance totale ou partielle

d'un bien ou d'un droit, de la perte d'un bénéfice, de la perte de clientèle, de l'interruption d'un service ou d'une activité, et qui est la conséquence directe de dommages corporels ou matériels garantis.

#### Fait dommageable

Fait qui constitue la cause génératrice du dommage.

#### Franchise absolue

La somme (ou le pourcentage) qui reste en tout état de cause à la charge de l'Assuré sur le montant de l'indemnité due par l'Assureur. La franchise s'applique par sinistre, quel que soit le nombre des victimes. Les franchises exprimées en pourcentage s'appliquent au montant de l'indemnité due par l'Assureur.

#### Pollution accidentelle

L'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux, qui résultent d'un événement soudain et imprévu et qui ne se réalisent pas de façon lente, graduelle ou progressive.

#### Réclamation

Toute demande en réparation amiable ou contentieuse, formée par la victime d'un dommage ou ses ayants droit et adressée à l'Assuré ou à l'Assureur.

#### Responsabilité civile

Obligation légale qui incombe à toute personne de réparer le dommage qu'elle a causé à autrui.

#### Sinistre

Tout dommage ou ensemble de dommages causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'Assuré, résultant d'un fait dommageable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations. Le fait dommageable est celui qui constitue la cause génératrice du dommage. Un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommageable unique.

#### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

#### Véhicule terrestre à moteur

Engin qui se meut sur le sol (c'est-à-dire autre qu'aérien ou naval), sans être lié à une voie ferrée, automoteur (propulsé par sa propre force motrice) et qui sert au transport de personnes (même s'il ne s'agit que du conducteur) ou de choses.

## 2. OBJET DE LA GARANTIE

L'Assureur garantit l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs, causés aux tiers au cours de sa vie privée. On entend par vie privée toute activité à caractère non professionnel.

## 3. DEFENSE

L'Assureur assume la défense de l'Assuré dans les conditions visées à l'article 34, alinéa 1.

## 4. CE QUE NOUS EXCLUONS

#### Sont exclus :

- Les conséquences de la faute intentionnelle de l'Assuré.
- Les dommages causés par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, les émeutes et mouvements populaires, les actes de terrorisme, attentats ou sabotages.
- Les dommages causés par des éruptions volcaniques, tremblements de terre, tempêtes, ouragans, cyclones, inondations, raz-de-marée et autres cataclysmes.
- Les dommages rendus inévitables par le fait volontaire de l'Assuré et qui font perdre au contrat d'assurance son caractère de contrat aléatoire garantissant des événements incertains (article 1964 du Code civil).
- L'amende et toute autre sanction pénale infligée personnellement à l'Assuré.
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés :
  - par des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome,

- par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif,
- par toute source de rayonnements ionisants (en particulier tout radio-isotope).
- Les conséquences de la présence d'amiante ou de plomb dans les bâtiments ou ouvrages appartenant ou occupés par l'Assuré, de travaux de recherche, de destruction ou de neutralisation de l'amiante ou du plomb, ou de l'utilisation de produits contenant de l'amiante ou du plomb.
- Les conséquences d'engagements contractuels acceptés par l'Assuré et qui ont pour effet d'aggraver la responsabilité qui lui aurait incombé en l'absence desdits engagements.
- Aux Etats-Unis d'Amérique et au Canada :
  - les indemnités répressives (punitive damages) ou dissuasives (exemplary damages),
  - les dommages de pollution.
- Les dommages de la nature de ceux visés à l'article L. 211-1 du Code des assurances sur l'obligation d'assurance automobile et causés par les véhicules terrestres à moteur, leurs remorques ou semi-remorques dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage (y compris du fait ou de la chute des accessoires et produits servant à l'utilisation du véhicule, et des objets et substances qu'il transporte).
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs, causés par un incendie, une explosion ou un dégât des eaux ayant pris naissance dans les bâtiments dont l'Assuré est propriétaire, locataire ou occupant.
- Les vols commis dans les bâtiments cités à l'exclusion précédente.
- Les dommages matériels (autres que ceux visés aux deux exclusions précédentes) et immatériels consécutifs causés aux biens dont l'Assuré responsable a la garde, l'usage ou le dépôt.
- Les conséquences de la navigation aérienne, maritime, fluviale ou lacustre au moyen d'appareils dont l'Assuré a la propriété, la garde ou l'usage.
- Les dommages causés par les armes et leurs munitions dont la détention est interdite et dont l'Assuré est possesseur ou détenteur sans autorisation préfectorale.
- Les dommages faisant l'objet d'une obligation légale d'assurance et résultant de la pratique de la chasse.
- Les dommages causés par les animaux autres que domestiques.
- Les dommages causés par les chiens de première catégorie (chiens d'attaque) et de deuxième catégorie (chiens de garde et de défense), définis à l'article 211-1 du Code rural, et par les animaux d'espèce sauvage apprivoisés ou tenus en captivité, mentionnés à l'article 212-1 du Code rural, errants ou non, dont l'Assuré est propriétaire ou gardien (loi n° 99-5 du 6 janvier 1999 relative aux animaux dangereux et errants et à la protection des animaux).
- Les conséquences :
  - de l'organisation de compétitions sportives ;
  - de la pratique de sports en tant que titulaire de la licence d'une fédération sportive ;
  - de la pratique de sports aériens ou nautiques.

*Il est précisé que pour tous sinistres survenant aux USA, CANADA, les frais d'honoraires d'expertise, d'avocat, de justice et de procès, sont compris dans le montant des garanties et soumis à l'application de la franchise.*

## 5. PERIODE DE GARANTIE

La garantie du présent contrat est déclenchée par le fait dommageable et couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre (article L. 124-5 du Code des assurances).

## 6. MONTANT DES GARANTIES

Les montants de garantie exprimés par sinistre constituent la limite de l'engagement de l'Assureur pour l'ensemble des réclamations relatives au même fait dommageable. La date du sinistre est celle du fait dommageable. Les conditions et montants de garantie sont ceux en vigueur à cette date. Le montant de la garantie est fixé tel que désigné dans le Tableau des Garanties.

## 7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez vous adresser à :

**GROUPAMA D'OC**

14, rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 Balma Cedex  
391 851 557 RCS Toulouse

## 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

**Cette garantie ne peut intervenir qu'après intervention de MUTUAIDE au titre des garanties d'assistance**

Nous vous versons (via ASSURINCO) ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou à une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, une indemnité proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, si le Voyage assuré est interrompu pour l'un des motifs suivants :

**1.1 Votre rapatriement médical organisé par MUTUAIDE ou par une autre Compagnie d'assistance.**

**1.2 Votre retour anticipé pour cause de :**

**1.2.1 Maladie accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de la compagnie ou décès :**

- de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage);
- de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat ;
- de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.

**1.2.2 Afin d'assister aux obsèques suite au décès :**

- de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.

**1.2.3 Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :

- votre résidence principale ou secondaire,
- votre exploitation agricole,
- vos locaux professionnels.

**1.2.4 Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal** (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.

**1.2.5 Convocation pour la greffe d'un organe** notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

**1.2.6 Convocation pour une adoption d'enfant** notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

## 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

**2.2** L'indemnité est calculée à compter du jour suivant la libération totale des prestations garanties ; elle est proportionnelle au nombre de jours de Voyage non utilisés, déduction faite des titres de transport, des frais de dossier, de visa, d'assurances, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par les prestataires de votre Voyage :

- **Pour les séjours hôteliers** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total par personne du séjour assuré,
- **Pour les locations** : l'indemnité se calcule sur la base du prix total de la location assurée étant entendu que la location doit être entièrement libérée.

**2.3** Elle vous est remboursée sous forme de chèque bancaire.

## 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties et celles applicables à la garantie d'assistance médicale, sont également exclus :**

**3.1 Les catastrophes naturelles visées par la loi n° 82.600 du 13 juillet 1982.**

**3.2 Les frais engagés sans l'accord préalable de notre service assistance.**

## 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE SI VOUS INTERROMPEZ VOTRE SÉJOUR

**4.1** Vous devez nous contacter dès la survenance de votre sinistre.

**4.2** Dès votre retour, adressez votre demande de dossier de frais d'interruption de séjour à ASSURINCO.

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE - sinistre@assurinco.com

**Vous devrez nous le retourner complété et nous adresser tout document qui vous sera demandé pour justifier le motif de votre interruption.**

**En outre, si le motif de votre retour anticipé est une Maladie ou un Accident corporel, vous devez communiquer à notre médecin conseil toutes les informations ou documents nécessaires à l'appréciation du bien-fondé de votre demande.**

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### 1. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE RAPATRIEMENT MÉDICAL

En cas d'Atteinte corporelle grave, nos médecins contactent vos médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de votre état, des informations recueillies et des seules exigences médicales. Si notre Équipe médicale recommande votre rapatriement, nous organisons et prenons en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par notre Équipe médicale.

La destination de rapatriement est :

- soit un centre de soins adapté de proximité,
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe,
- soit le centre hospitalier le plus proche de votre Domicile.

Si vous êtes hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de votre Domicile, nous organisons, le moment venu, votre retour après consolidation médicalement constatée et prenons en charge votre transfert à votre Domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire. Le choix final du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité de votre accompagnement et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de notre Équipe médicale.

**Tout refus de la solution proposée par notre Équipe médicale entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.**

### ENVOI D'UN MÉDECIN SUR PLACE

Si les circonstances l'exigent, notre Équipe médicale peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre et de les organiser.

Nous prenons en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin que nous avons missionné.

### IMMOBILISATION SUR PLACE

Si vous êtes hospitalisé sur place sur décision de notre Équipe médicale avant votre rapatriement médical, nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

Notre prise en charge se fait dans la limite de la durée d'Hospitalisation à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie «visite d'un Proche».**

### PROLONGATION DE SÉJOUR SUR PLACE

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par nos médecins, nous organisons et prenons en charge vos frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils restent auprès de vous, ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant. Notre prise en charge se fait dans la limite de la prescription médicale à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie «Visite d'un Proche».**

### RETOUR AU DOMICILE OU POURSUITE DU VOYAGE APRÈS CONSOLIDATION

À la fin de votre Hospitalisation ou de votre Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, nous organisons votre retour au Domicile

ou votre poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de votre Voyage, ainsi que celui des membres Bénéficiaires de votre famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de vous ou d'une personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant.

**Si nous organisons la poursuite du Voyage, notre prise en charge est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour à votre Domicile.**

## VISITE D'UN PROCHE

Si votre état de santé ne permet pas ou ne nécessite pas votre rapatriement et si votre Hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'Hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), nous prenons en charge pour un membre de votre famille ou un de vos Proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur). Nous organisons et prenons en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche. Notre prise en charge se fait, dans la limite de la durée d'Hospitalisation, à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un membre majeur de votre famille.**

**Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties «Immobilisation sur place» et «prolongation de séjour sur place».**

## RAPATRIEMENT EN CAS DE DÉCÈS

Nous organisons et prenons en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt bénéficiaire du lieu du décès jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays de son Domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport. Les frais de cercueil liés au transport sont pris en charge à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille du bénéficiaire. Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est de notre ressort exclusif.**

## ACCOMPAGNEMENT DU DÉFUNT

Si la présence sur place d'un membre de la famille ou d'un Proche du défunt bénéficiaire s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

**Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si le bénéficiaire voyageait seul au moment de son décès.**

## RETOUR DES ENFANTS MINEURS BÉNÉFICIAIRES

Suite à une Atteinte corporelle grave ou à un décès d'un bénéficiaire et en l'absence d'un membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, nous organisons et prenons en charge leur retour au Domicile. L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un membre de la famille.

ou un Proche dûment désigné et autorisé par la famille du bénéficiaire ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

Nous organisons et prenons en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

**Notre prise en charge se fait à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.**

## RETOUR DES BÉNÉFICIAIRES

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès, nous organisons et prenons en charge le retour au Domicile des membres de votre famille bénéficiaire ou de deux personnes maximum également Bénéficiaires sans lien de parenté vous accompagnant.

## CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT

En cas d'Atteinte corporelle grave, si le bénéficiaire est dans l'incapacité de conduire son véhicule ou suite à un décès si le véhicule reste sur place, nous organisons et prenons en charge la mission d'un chauffeur de remplacement afin de ramener le véhicule au Domicile par l'itinéraire le plus direct. Cette garantie n'est acquise que si les conditions suivantes sont remplies :

- le bénéficiaire conduisait le véhicule pour son Voyage en tant que propriétaire ou utilisateur autorisé dudit véhicule ;
- aucune autre personne sur place n'est habilitée à le remplacer ;
- l'immobilisation du véhicule intervient dans un pays de la carte internationale d'assurance automobile ;
- une délégation écrite de conduite ainsi que tous les documents administratifs du véhicule (carte grise, vignette, attestation d'assurance en cours de validité) doivent nous être remis.

Cette garantie est acquise si le véhicule :

- a moins de 5 ans ;
- s'il répond aux règles des codes de la route nationaux ou internationaux ;
- s'il remplit les normes du contrôle technique obligatoire.

Dans le cas contraire, nous organisons et prenons en charge un titre de transport aller simple afin qu'une personne préalablement désignée par le bénéficiaire, sa famille ou un de ses ayants droit puisse aller le récupérer.

**Les frais de péage, de stationnement, de carburant, de traversée de bateau ne sont pas pris en charge.**

**Les frais d'hôtel et de restauration restent à la charge des passagers ramenés éventuellement avec le véhicule.**

## INFORMATIONS ET CONSEILS MÉDICAUX

Notre Équipe médicale communique sur votre demande des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

- Sur un ou plusieurs médicaments :
  - génériques,
  - effets secondaires,
  - contre-indications,
  - interactions avec d'autres médicaments.
- Dans les domaines suivants :
  - vaccinations,
  - diététiques,
  - hygiène de vie,
  - alimentation,
  - préparation aux Voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, nous vous conseillons de consulter votre médecin traitant.

## RETOUR ANTICIPÉ

En cas d'événement imprévu survenant pendant votre Voyage et nécessitant votre retour prématuré à votre Domicile, nous organisons et prenons en charge l'une des prestations suivantes :

- soit votre Voyage retour et celui des membres de votre famille Bénéficiaires désignés sur le même bulletin d'inscription au Voyage que vous ou d'une seule personne bénéficiaire sans lien de parenté vous accompagnant et désignée sur les mêmes conditions particulières que vous ;
- soit pour vous seul, votre Voyage pour vous rendre sur place ainsi que votre trajet retour pour rejoindre votre lieu de séjour.

## Les événements imprévus garantis sont les suivants :

1.1 Maladie accident grave engageant le pronostic vital selon avis du service médical de MUTUAIDE ASSISTANCE ou décès :

- de votre conjoint de droit ou de fait, d'un de vos ascendants, descendant, frère ou sœur (ne participant pas au Voyage);
- de votre remplaçant professionnel, nommé lors de la souscription du contrat;
- de la personne, nommée lors de la souscription du contrat, chargée de la garde de vos enfants ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit ne participant pas au Voyage.

1.2 Afin d'assister aux obsèques suite au décès :

- de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur ne participant pas au Voyage.

1.3 Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence, et consécutifs à un cambriolage, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant :

- votre résidence principale ou secondaire,
- votre exploitation agricole,
- vos locaux professionnels.

1.4 Convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable devant un tribunal (témoin ou juré d'assises) notifiée après votre départ pour une date se situant pendant la durée de votre Voyage assuré.

1.5 Convocation pour la greffe d'un organe notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

1.6 Convocation pour une adoption d'enfant notifiée après votre départ et vous obligeant à rentrer avant la fin de votre Voyage.

## ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant votre départ par votre médecin traitant, nous en effectuons la recherche dans votre pays de Domicile. S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles. Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. **En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.**

**Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à votre charge.**

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article «Vous avez besoin d'assistance ?» du présent contrat.

## TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS

Si vous êtes dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur votre demande, nous nous chargeons de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que vous souhaitez faire parvenir vers les membres de votre famille, vos Proches ou votre employeur. Nous pouvons également servir d'intermédiaire en sens inverse. Les messages restent sous votre responsabilité et n'engagent que vous, nous ne jouons que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

## FRAIS MÉDICAUX À L'ÉTRANGER

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Vous êtes garanti pour le remboursement de vos frais médicaux et / ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Étranger pendant la période d'adhésion, et restant à votre charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont vous bénéficiez.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, nous vous rembourserons ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que vous nous communiquiez :

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à votre pathologie.

## 2. CONDITIONS ET MONTANT DE LA GARANTIE

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes :

- **la garantie est acquise uniquement lorsque vous êtes affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective vous garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation ;**
- la garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'Étranger;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une Autorité médicale et engagés à l'Étranger pendant la période de validité de la souscription;
- la garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord de nos services matérialisé par la communication d'un numéro de dossier au bénéficiaire ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bienfondé de la demande est constaté;
- en cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, nous devons être avisés de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation;
- vous devez accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par nos services;
- dans tous les cas, le médecin que nous avons missionné doit pouvoir vous rendre visite et avoir libre accès à votre dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques ;
- la garantie cesse automatiquement à la date où nous procédons à votre rapatriement.

Notre prise en charge par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués au tableau des garanties sous déduction de la franchise absolue indiquée dans le tableau des montants de garanties et de franchises. La prise en charge des frais dentaires est limitée au montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

## 3. EXCLUSIONS

**Les exclusions communes à toutes les garanties et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.**

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

- **engagés dans votre pays de Domicile ;**
- **de vaccination ;**
- **de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;**
- **de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;**
- **de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.**

## 4. MODALITÉS D'APPLICATION

Vous devez nous adresser les informations et les pièces suivantes :

- la nature, les circonstances, la date et le lieu de survenance de l'Atteinte corporelle grave ayant nécessité le règlement de frais médicaux sur place ;
- une copie des ordonnances délivrées ;
- une copie des factures de toutes les dépenses médicales engagées ;
- les bordereaux et / ou décomptes originaux de remboursement de tout organisme payeur concerné ;

- en cas d'accident, les nom et adresse de l'auteur responsable et, si possible des témoins en indiquant si un procès-verbal ou un constat a été établi par les agents de l'autorité.
- d'une manière générale, toutes pièces de nature à permettre une exacte appréciation des frais réels restant à sa charge;
- en outre, vous devez joindre sous pli confidentiel à l'attention de notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la nature de l'accident ou de la maladie et tout autre certificat que nous pourrions vous demander.

**À défaut de nous fournir toutes ces pièces, nous ne pourrions procéder au remboursement.**

## AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION À L'ÉTRANGER

En cas d'Hospitalisation, et à votre demande, nous pouvons procéder à l'avance pour votre compte dans la limite des montants indiqués à l'article «Vous avez besoin d'assistance?» contre remise d'une «déclaration de frais d'Hospitalisation» vous engageant sur les démarches à suivre. Afin de préserver nos droits ultérieurs, nous nous réservons le droit de vous demander ou à vos ayants droit soit une empreinte de sa carte bancaire, soit un chèque de caution. À compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par nos services, vous vous engagez alors à effectuer ces démarches auprès des organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de votre part dans un délai de 3 mois, nous serons en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour votre compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

## Conseil aux Voyageurs

Si vous dépendez du régime de la Sécurité Sociale, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

## FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

### 1. OBJET DE LA GARANTIE

Vous êtes garanti pour le remboursement des frais de recherche et de secours nécessités par une intervention, sur un domaine privé ou public, d'équipes appartenant à des sociétés dûment agréées et dotées de tous moyens, afin de vous localiser et de vous évacuer jusqu'au centre d'accueil adapté le plus proche.

### 2. MONTANT DE LA GARANTIE ET LIMITATION

Notre remboursement par bénéficiaire et par Voyage se fait à concurrence des montants indiqués dans le tableau des montants de garanties et de franchises avec pour maximum le montant prévu par événement quel que soit le nombre de bénéficiaires concernés.

**La garantie intervient en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont vous pouvez bénéficier par ailleurs.**

### 3. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

Vous ou toute personne agissant en votre nom doit nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article « Vous avez besoin d'assistance ? ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives.

### PERTE OU VOL DE DOCUMENTS OU D'EFFETS PERSONNELS

Pendant votre Voyage à l'Étranger, en cas de perte ou de vol de vos documents d'identité, de vos moyens de paiement ou titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, nous délivrons les prestations suivantes :

### ► En Voyage

- Nous vous conseillons dans les démarches administratives à accomplir.
- Nous procédons aux oppositions concernant vos moyens de paiement sous réserve d'un fax d'accord de votre part.
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans votre pays de Domicile, nous vous les faisons parvenir par les moyens les plus rapides.
- En cas de vol de vos bagages et à votre demande, nous procédons à une avance afin de vous permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.
- En cas de perte ou vol d'un titre de transport, nous vous faisons parvenir un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

### ► À votre retour

- Nous vous remboursons les frais de réfection de votre passeport à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

### Procédure de déclaration

Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre Voyage en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? ».

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse,
- numéro de contrat,
- la date, les causes et les circonstances du sinistre,
- les pièces originales justificatives,
- le récépissé de dépôt de plainte établi dans les 48 heures suivant la date du sinistre par les autorités locales compétentes.

## 3. ASSISTANCE JURIDIQUE

À l'Étranger, à la suite d'une infraction involontaire aux lois et règlements en vigueur que vous pourriez commettre et pour tout acte non qualifié de crime, nous intervenons, à votre demande et par écrit, si une action est engagée contre vous.

**Cette garantie ne s'applique pas pour les faits en relation avec votre activité professionnelle.**

## AVANCE DE CAUTION PÉNALE

Nous procédons à l'avance de la caution pénale exigée par les autorités pour votre libération ou pour vous permettre d'éviter toute incarcération à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises.

Cette avance est effectuée par l'intermédiaire d'un homme de loi sur place. Vous êtes tenu de nous rembourser cette avance :

- dès restitution de la caution en cas de non-lieu ou d'acquiescement ;
  - dans les 15 jours de la décision judiciaire devenue exécutoire en cas de condamnation ;
  - dans tous les cas dans un délai de 90 jours à compter de la date de versement.
- Vous vous engagez à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'article « Vous avez besoin d'assistance ? » du présent contrat.

## FRAIS D'AVOCAT

Nous prenons en charge les frais d'avocat sur place à concurrence du montant indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises

## ASSISTANCE AU DOMICILE EN FRANCE APRES RAPATRIEMENT

Dispositions communes aux garanties d'assistance au Domicile en France après rapatriement : Les garanties s'appliquent uniquement :

- lorsque votre Domicile est situé en France,

- lorsque votre rapatriement médical suite à une Atteinte corporelle grave a été organisé par nos services,
- la demande est formulée dans les 5 jours suivant votre retour au Domicile.

## AIDE MÉNAGÈRE

Si vous vous retrouvez seul à votre Domicile en France, nous recherchons et prenons en charge les services d'une aide-ménagère à Domicile pendant la durée de votre immobilisation.

L'aide-ménagère aura en charge l'accomplissement des tâches quotidiennes. Nous prenons en charge à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises dans les 15 jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

**En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile .**

**Seule l'Équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.**

## GARDE MALADE

À la demande du bénéficiaire et sur prescription médicale, nous organisons et prenons en charge une garde malade au Domicile en France à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises dans les 15 jours suivant la date du retour au Domicile avec un minimum de 4 heures consécutives par jour.

**En aucun cas notre prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.**

**Seule l'Équipe médicale de notre service assistance est habilitée à fixer la durée de la présence de l'aide-ménagère après bilan médical.**

## GARDE DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si personne ne peut assurer la garde de vos enfants de moins de 15 ans résidant à votre Domicile durant votre immobilisation au Domicile, nous organisons et prenons en charge :

- soit l'acheminement à votre Domicile de l'un de vos Proches résidant en France,
- soit l'acheminement de vos enfants au Domicile de l'un de vos Proches résidant en France,
- soit la garde de vos enfants par du personnel qualifié à votre Domicile, à concurrence du nombre d'heures indiqué dans le tableau des montants de garanties et de franchises avec un minimum de 2 heures consécutives par jour.

Cette personne, en fonction de l'âge des enfants, assurera également leur accompagnement à l'école. **En aucun cas, cette prise en charge ne peut excéder la durée de l'immobilisation au Domicile.**

Nous prenons en charge le ou les titres de transport aller - retour et, selon le cas, les frais d'accompagnement des enfants chez un Proche parent par le personnel qualifié.

**Nous intervenons à votre demande et nous ne pouvons être tenu pour responsable des événements pouvant survenir pendant les trajets ou pendant la garde des enfants confiés.**

## LIVRAISON DE MÉDICAMENTS AU DOMICILE

Si vous ou l'un de vos Proches êtes dans l'incapacité de vous déplacer, nous organisons et prenons en charge la recherche et l'acheminement à votre Domicile des médicaments indispensables à votre traitement sur présentation d'une prescription médicale.

**Le coût des médicaments restent à votre charge.**

**Cette garantie est limitée à une intervention par événement.**

## EXCLUSION DE L'ASSISTANCE MÉDICALE ET DE L'ASSISTANCE AU DOMICILE EN FRANCE

**Les exclusions communes à toutes les garanties du présent contrat sont applicables.**

**En outre, sont exclus :**

- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement;
- les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore pour lesquelles vous êtes en séjour de convalescence;
- les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible;
- les interruptions volontaires de grossesse;
- les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif ;
- de la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat;
- les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.
- les frais de taxi engagés sans l'accord de nos services.

## 4. OPTION PACK TRANSPORT

### ANNULATION POUR GRÈVE OU DÉFAILLANCE DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

Se référer à la page 12 du présent contrat.

#### 2. LES ÉVÈNEMENTS OUVRANT DROIT À LA GARANTIE

- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la faillite de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter vous transportant (par dérogation à l'exclusion du chapitre 4. Exclusions ci-après).
- L'impossibilité de se rendre sur le lieu de séjour du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low-cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat (par dérogation à l'exclusion de grève précisée dans le chapitre des exclusions communes à tous les risques, ci-avant).
- Spécificités pour les séjours Neige France et pays limitrophes : Garantie en cas d'impossibilité de se rendre à la station par route, fer, air, le jour du début du forfait suite à un évènement naturel empêchant la circulation.

#### 3. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Se référer à la page 14 du présent contrat.

#### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Se référer à la page 14 du présent contrat.

#### 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Se référer à la page 15 du présent contrat.

### GARANTIE DES PRIX

#### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix de votre Voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans la limite fixée au **Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation du prix du Voyage.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- augmentation de la surcharge carburant : variation du coût du transport aérien, directement liée à la hausse du coût du carburant (et mesurée sur la base de l'indice JET CIF NWE en moyenne hebdomadaire), survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ;
- augmentation du coût des taxes et des redevances, telles que notamment les

taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les aéroports, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours du départ;

- variation du cours des devises survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

L'augmentation du prix de votre Voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à remboursement.

**Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de Voyage.**

## 2. LE MONTANT DE LA GARANTIE

Nous intervenons dans la limite des montants indiqués au **Tableau des Montants de Garanties**.

## 3. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- l'augmentation du prix de votre Voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;
- l'augmentation du prix de votre Voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur de votre Voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles.

**Seuil d'intervention** : Nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et la date de règlement du solde de votre Voyage sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de votre Voyage soit supérieur au montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

## 4. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre Voyage à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis  
31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

Votre déclaration doit être accompagnée :

- **pour les dossiers TO**
  - du bulletin d'inscription initial au Voyage,
  - de la facture notifiant la révision du prix de votre Voyage mentionnant l'augmentation de la surcharge carburant ou des taxes d'aéroport.
- **pour les billets BSP**
  - les copies d'écran (à réclamer à votre agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
  - la facture que l'agence aura établie au titre des hausses carburant supplémentaires correspondant à la différence entre le jour de la réservation et le jour de l'émission.

## DÉPART IMPOSSIBLE

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « Départ impossible » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (Tour Opérateur, Agence de Voyages, Compagnie aérienne...) et/ ou l'entreprise Assurée, dans l'organisation matérielle du Voyage.

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.**

## 2. DÉFINITIONS

### • PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de Voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage.

### • ÉVÈNEMENTS COUVERTS

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

### • FRAIS PRÉPAYÉS

Les frais réglés avant votre départ pour votre Voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend : toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport,
- le logement.

## 3. PRESTATION FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET ALLER

Si vous manquez une correspondance sur un moyen de transport public de voyageurs initialement prévu en raison de perturbation des transports vous obligeant à prendre d'autres dispositions pour atteindre votre destination finale, nous prenons en charge, dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et franchise, 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.

Si votre trajet international est annulé par le transporteur en raison de Perturbation des transports et si aucune alternative ne vous est proposée :

- si vous décidez d'annuler votre Voyage et que vous n'avez pas pu être remboursé par ailleurs, nous prenons en charge les frais prépayés de votre Voyage non effectué à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie et franchise, les frais d'excursions étant limités à 250 €.
- si vous décidez de modifier les dates de votre Voyage, nous prenons en charge les frais de modification de réservation auprès de l'organisateur de Voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie et franchise.

## 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.**

**En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :**

- de tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du Voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du Voyage) ;
- d'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'autorité de l'aviation civile, d'une administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine ;

- d'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne vous accompagnant ;
- d'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

**Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :**

- les taxes de l'aéroport de départ ;
- les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité ;
- les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de Voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;
- les frais de transport ou d'hébergement que vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative raisonnable et que vous l'avez refusée ;
- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre Voyage ;
- les frais que vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait ;
- les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

## 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre Voyage à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

## RETOUR IMPOSSIBLE

### 1. L'OBJET DE LA GARANTIE

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.

### 2. DÉFINITIONS

#### • PERTURBATION DES TRANSPORTS

Incapacité de votre transporteur ou de votre organisateur de Voyages, suite à un événement couvert, à quitter le port ou l'aéroport de retour à la date et l'heure prévue sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage.

#### • ÉVÈNEMENTS COUVERTS

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

#### • FRAIS PRÉPAYÉS

Les frais réglés avant votre départ pour votre Voyage : forfait ou vol sec y compris la location de voiture, le stationnement sur le lieu de départ, le(s) excursion(s), l'hébergement à l'aéroport, l'accès aux salons d'aéroport.

Par forfait on entend : toute combinaison d'au moins deux des éléments suivants vendus ou proposés pour un prix forfaitaire d'ensemble et lorsque le service

couvre une période de plus de 24 heures ou inclut au minimum une nuitée :

- le transport,
- le logement.

### 3. PRESTATION FOURNIES ET FRAIS PRIS EN CHARGE LORS DE VOTRE TRAJET RETOUR

Lorsque le transport public de voyageurs sur lequel vous avez une réservation est annulé, rerouté ou subit un retard de plus de 12 heures suivant l'heure indiquée sur le billet ou le bulletin d'inscription au Voyage, en raison de perturbation des transports, si vous devez prolonger votre séjour sur place ou prendre de nouvelles dispositions pour rejoindre votre pays de Domicile, nous prenons en charge, dans la limite du montant indiqué au tableau des montants de garantie et de franchise, les frais supplémentaires de transport et d'hébergement qui n'auront pas pu être remboursés par ailleurs. Les frais de transport pris en charge doivent être d'une catégorie équivalente à celle initialement réservée.

Par dérogation à l'article « Effet et durée des garanties », lorsque vous êtes obligés de prolonger votre séjour sur place, les garanties d'assistance aux personnes sont prolongées dans la limite de 5 jours maximum.

### 4. LES EXCLUSIONS DE GARANTIE

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables à l'exception des exclusions relatives aux catastrophes naturelles qui ne sont pas applicables à la présente garantie.

En outre, sont exclus les sinistres découlant directement ou indirectement :

- de tout événement couvert par cette garantie dès lors qu'il est connu ou annoncé publiquement à la date de réservation du Voyage ou de souscription de la présente garantie (si elle est postérieure à la date de réservation du Voyage) ;
- d'un aéronef ou navire retiré du service (temporairement ou non) pour une raison indépendante des événements couverts sur recommandation de l'Autorité de l'aviation civile, d'une Administration portuaire ou d'un organisme similaire quel que soit son pays d'origine ;
- d'un refus à l'embarquement pour cause de consommation de drogues, d'alcool ou des comportements violents ou indisciplinés de votre part ou de la part d'une personne vous accompagnant ;
- d'un refus à l'embarquement en raison de votre incapacité à fournir un passeport valide, visa ou autres documents requis par le transporteur ou ses représentants.

**Ne donnent pas lieu à prise en charge ni à remboursement :**

- les taxes de l'aéroport ;
- les billets réglés avec des «miles» acquis à travers un programme de fidélité ;
- les frais d'hébergement payés dans le cadre de multipropriété, d'échange ou autre système à point ;
- les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation (billets, repas, rafraichissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de Voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement ;
- les frais de transport ou d'hébergement que vous avez engagés dès lors que le transporteur ou le voyageur vous a offert une alternative raisonnable et que vous l'avez refusée ;
- les frais courants tels que repas ou boissons que vous auriez normalement supportés pendant votre Voyage ;
- les frais que vous avez engagés alors que votre opérateur ou les autorités locales n'ont pas jugé qu'il était nécessaire de s'écarter du programme initialement prévu dans votre forfait ;
- les frais engagés pour des personnes non couvertes par cette garantie.

### 5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre dans les 5 jours ouvrés à compter de la facturation du solde de votre Voyage à l'adresse suivante :

**ASSURINCO**  
122 bis quai de Tounis - 31000 TOULOUSE  
sinistre@assurinco.com

## ZONE 1: EUROPE &amp; PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, partie Asiatique de la Russie)

Allemagne (DE)  
 Andorre (AD)  
 Angleterre (voir Royaume-Uni)  
 Autriche (AT)  
 Baléares (XA)  
 Belgique (BE)  
 Biélorussie (BY)  
 Bosnie-Herzégovine (BA)  
 Bulgarie (BG)  
 Chypre (CY)  
 Croatie (HR)  
 Danemark (sauf Groenland) (DK)  
 Ecosse (v. Royaume-Uni)  
 Espagne continentale (ES)  
 Estonie (EE)  
 Finlande (FI)  
 France métropolitaine (FR)  
 Géorgie (GE)  
 Gibraltar (GI)  
 Grèce (GR)  
 Hongrie (HU)  
 Irlande (IE)  
 Israël (IL)  
 Italie (IT)  
 Jordanie (JO)  
 Lettonie (LV)

## LISTE DES PAYS

Liechtenstein (LI)  
 Lituanie (LT)  
 Luxembourg (LU)  
 Macédoine (MK)  
 Madère (XC)  
 Malte (MT)  
 Maroc (MA)  
 Moldavie (MD)  
 Monténégro (ME)  
 Monaco (MC)  
 Norvège (NO)  
 Pays-Bas (NL)  
 Pologne (PL)  
 Portugal continental (PT)  
 République Tchèque (CZ) - (voir aussi Tchèque République)  
 Roumanie (RO)  
 Royaume-Uni (GB)  
 Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU)  
 Saint-Marin (SM)  
 Serbie (RS)  
 Slovaquie (SK)  
 Slovénie (SI)  
 Suède (SE)  
 Suisse (CH)  
 Tchèque, République (CZ)  
 Territoires Palestiniens (PS)  
 Tunisie (TN)  
 Turquie (TR)  
 Ukraine (UA)  
 Vatican, État de la cité du (Saint- Siège) (VA)

ZONE MONDE ENTIER Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application

## 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

La durée de validité de toutes garanties correspond aux dates du voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 90 jours consécutifs. A défaut de la mention de la date de retour, le contrat cesse de plein droit 90 jours après la date de départ mentionnée aux Dispositions particulières.

## ● Assistance-rapatriement

Elle doit être souscrite et enregistrée avant le début du séjour à assurer. La durée de validité correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

## ● Pour l'annulation

Cette garantie doit être souscrite le jour même de la réservation du séjour à assurer ou au plus tard avant que la grille des frais d'annulation prévue dans les conditions de vente de l'organisateur n'ait commencé.

Elle prend effet le lendemain à midi du paiement de la prime et cesse dès le début des prestations assurées. Elle ne se cumule pas avec une des autres garanties.

## ● Pour tous les autres risques

Ils doivent être enregistrés chez ASSURINCO avant le début du séjour à assurer. Nos garanties prennent effet à 0 heure, le jour du départ indiqué aux conditions particulières et, au plus tôt, le jour du paiement de la prime et cesse à 24 heures le jour de votre retour indiqué sur le bulletin d'inscription de l'Agence de Voyages.

## 2. LES ASSURANCES CUMULATIVES

Vous devez nous déclarer conformément à l'article L 121.4 du Code des Assurances, toute autre assurance contractée pour le même risque. En cas de sinistre, vous pouvez adresser votre réclamation à l'assureur de votre choix.

## 3. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez, ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e), ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

## 4. EXCLUSIONS COMMUNES À TOUS LES RISQUES :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme,
- les prises d'otage, la manipulation d'armes,
- un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N°82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles,
- la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- l'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part ou acte dolosif, tentative de suicide ou suicide pouvant entraîner la garantie du contrat,

- votre participation à tout sport exercé à titre professionnel ou sous contrat avec rémunération,
- tout incident survenu au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- l'absence d'aléa,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage, en application des titres VI et VII de la loi n°92-645 du 13 juillet 1992, modifiée par la loi du 22 juillet 2009, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours,
- tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage,
- les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat ainsi que leurs conséquences.

## 5. EXPERTISE DES DOMMAGES

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs. Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'en-tendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

## 6. SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant de l'indemnité que nous vous avons versée ou des prestations exécutées.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie par une police d'assurance souscrite auprès d'une autre compagnie ou toute autre institution, nous sommes subrogés dans les droits et actions de l'Assuré contre cette compagnie ou institution.

## 7. DÉLAIS DE RÈGLEMENT

Le règlement interviendra dans un délai de 10 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

## 8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

En vertu des articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

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

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'experts,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par Groupama d'OC en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par le Souscripteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité,
- la saisie d'un tribunal en référé,
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription.

## 9. TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

1. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à le faire connaître à GROUPAMA D'OC en écrivant à : 14, rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 Balma Cedex - 391 851 557 RCS Toulouse pour les garanties Assistance listées ci-dessous :

- Assistance rapatriement
- Assistance au domicile en France.

GROUPAMA D'OC 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 recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

2. En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à ASSURINCO en écrivant à [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com) pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation
- Garantie des prix
- Départ impossible
- Retour impossible
- Retard de départ / Vol manqué
- Retard d'avion ou de train
- Bagages
- Interruption totale de séjour
- Interruption d'activité
- Responsabilité civile à l'étranger

GROUPAMA D'OC 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 recourir à la Médiation de l'Assurance dont les coordonnées figurent sur les courriers de réponse à votre réclamation ou sur notre site internet.

Enfin, si votre désaccord persistait après la réponse donnée, vous pourriez saisir le médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurance à condition qu'aucune action judiciaire n'ait été engagée :

**LE MEDIATEUR DE LA FFSA BP290 - 75125 PARIS CEDEX 09**

## 10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle de GROUPAMA D'OC est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris. Conformément au Code des Assurances (Article L. 112-4).

## 11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Dans le cadre du contrôle de la qualité des services rendus, les conversations téléphoniques entre les bénéficiaires et les services de l'Assureur pourront être enregistrées. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le bénéficiaire est informé que les données nominatives qui seront recueillies lors de son appel sont indispensables à la mise en œuvre des prestations d'assistance définies dans les présentes conditions générales. Un défaut de réponse entraînera la déchéance des garanties prévues par la convention. Ces informations sont destinées à l'usage interne de l'Assureur ainsi qu'aux personnes amenées à intervenir et chargées de la prestation, la gestion et l'exécution du contrat dans la limite de leurs attributions respectives.

L'Assureur s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des données personnelles (et de façon générale l'ensemble des données) et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et plus généralement à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau ainsi que contre toute forme de traitement illicite. Elle s'engage à faire prendre les mêmes engagements pour ses sous-traitants.

Le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès, de communication, de rectification et d'opposition sur ses données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Liberté - GROUPAMA D'OC - 14, rue de Vidailhan - CS 93105 - 31131 Balma Cedex - 391 851 557 RCS Toulouse



Une nouvelle idée de l'assurance tourisme et loisirs

122 bis Quai de Tounis  
BP 90932  
31009 TOULOUSE Cedex  
Tél. : 05 34 45 31 51  
Fax : 05 61 12 23 08  
Mail : [sinistre@assurinco.com](mailto:sinistre@assurinco.com)

**Assurinco Assurance Voyage**

Filiale de Cabinet Chaubet Courtage

SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 €

Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE

[www.assurinco.com](http://www.assurinco.com)

RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620

Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894

site web ORIAS : [www.orias.fr](http://www.orias.fr)