

CONTRAT MULTIRISQUES VOLS SECS N° 4483

Pour déclarer vos sinistres

Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME :

www.gestion.presenceassistance.com

- Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription.
- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.
- Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.

Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM	FRANCHISE
<p><u>FRAIS D'ANNULATION</u></p> <p>A/ Annulation Motif médical de l'Assuré son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles</p> <p>B/ Annulation TOUTES CAUSES</p>	<p>Selon conditions du barème des frais d'annulation</p> <p>A et B/ 2 500 € par personne 20 000 € par événement</p>	<p>A/ 50 € par personne</p> <p>B/ 10% du montant des frais d'annulation minimum 50 € par personne maximum 150 € par dossier</p>
<p><u>GARANTIE SECURITE AERIENNE</u></p> <p>Annulation du voyage, en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cessation d'activité totale de la Compagnie aérienne, dû à sa défaillance financière - Grèves du personnel de la Compagnie aérienne et/ou de l'aéroport - Retard de plus de 7 heures 	<p>Remboursement du voyage Maximum 2500 € par personne</p>	<p>30 € par personne</p>
<p><u>RETARD DE TRANSPORT</u></p> <p>Retard de plus de 4 heures</p>	<p>150 € par personne 1 000 € par événement</p>	<p>sans franchise</p>

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE (suite)		
GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM	FRANCHISE
<u>BAGAGES</u>		
1- Bagages A/ Sur présentation de justificatifs ou B/ Non présentation de justificatifs	1A/ 2 000 € par personne Maximum 20 000 € par évènement Ou 1B/ 150 € forfaitaires par personne 750 € par évènement	1-A/ 50 € par dossier ou 1-B/ sans franchise
2- Objets précieux	2-/ 500 € par personne	2-/ 50 € par dossier
3- Objets personnels	3-/ 1 000 € par personne	3-/ 50 € par dossier
4- Retard de livraison A/ Sur présentation de justificatifs Ou B/ Non présentation de justificatifs	4 -A/ 300 € par personne Ou 4- B/ 50 € forfaitaires par personne	4-/ Sans franchise
5- vol de documents d'identité	5-/ 200 € par personne	5-/ Sans franchise
<u>REVISION DES PRIX</u>		
- Surcharge Carburant - Hausse des Taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires. - Variation du cours des devises	150 € par personne	20 € par personne

Les garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ en voyage.

DISPOSITIONS GENERALES

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte des droits et obligations réciproques. Il est régi par le Code des Assurances français. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

La mention « TOUTES CAUSES » concerne exclusivement la garantie ANNULATION.

DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

DEFINITIONS

Accident

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

Aléa

Evènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

Assuré

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous"

Assureur

MUTUAIDE ASSISTANCE – 8/14 avenue des Frères Lumière – 94368 Bry-sur-Marne Cedex – S.A. au capital de 9.590.040€ entièrement versé– Entreprise régie par le Code des Assurances RCS 383 974 086 Créteil – TVA FR 31 3 974 086 000 19.ci-après désignée par le terme "nous".

Attentat

On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public.

Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.

Catastrophes naturelles

Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

Code des Assurances

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

Domicile

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle.

DROM POM COM

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

Entreprise de transport

On entend par entreprise de transport, toute société dûment agréée par les autorités publiques pour le transport de passagers.

Europe

Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

France continentale

On entend par France continentale, le territoire français et la Corse à l'exclusion des DROM POM COM.

France métropolitaine

On entend par France métropolitaine : la France continentale y compris les DROM POM COM (nouvelles appellations des DOM TOM depuis La réforme Constitutionnelle du 17 mars 2003).

Grève

Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.

Guerre civile

On entend par guerre civile, l'opposition armée de plusieurs parties appartenant à un même pays, ainsi que toute rébellion armée, révolution, sédition, insurrection, coup d'Etat, application de la loi martiale ou fermeture des frontières commandées par les autorités locales.

Guerre étrangère

On entend par guerre étrangère, l'opposition armée déclarée ou non d'un Etat à un autre Etat, ainsi que toute invasion ou état de siège.

Maladie grave

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

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) de l'assuré.

Pollution

Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.

Résidence habituelle

On entend par résidence habituelle de l'Assuré, son lieu de résidence fiscale.

Sinistre

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

Souscripteur

Le preneur d'assurance, personne physique ou morale qui souscrit le contrat d'assurance.

Subrogation

La situation juridique par laquelle une personne se voit transférer les droits d'une autre personne (notamment : substitution de l'Assureur au Souscripteur aux fins de poursuites contre la partie adverse).

Tarif Famille (3 personnes minimum – 9 personnes maximum)

Le tarif famille est applicable aux parents ou concubins accompagnés d'au moins un enfant à charge. En lieu et place des parents, la garantie est accordée aux grands-parents accompagnant leurs petits-enfants.

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

Tout Assuré victime d'un dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties et/ou les prestations souscrites au titre du présent contrat s'appliquent dans le monde entier.

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage.

En aucun cas la durée de la garantie ne peut excéder 3 mois à dater du jour du départ en voyage.

COMMENT EST CALCULÉE VOTRE INDEMNITÉ ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, 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 troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en référé. Chacun des parties prend à sa charge les frais et honoraires de son expert, et le cas échéant, la moitié de ceux du troisième.

DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISÉ ?

Le règlement intervient dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui intervient entre nous ou de la notification de la décision judiciaire exécutoire.

QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DÉCLARATION DE VOTRE PART ?

- **Portant sur le risque à garantir**

Toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle et toute omission ou déclaration inexacte non intentionnelle de votre part portant sur le risque à garantir peuvent être sanctionnées dans les conditions prévues par les articles L.113-8 et L.113-9 du code des assurances en tenant compte du caractère collectif du Contrat.

- **Au moment du sinistre**

Toute fraude, réticence ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraînera la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre.

QUELLES SONT LES MODALITÉS D'EXAMEN DES RÉCLAMATIONS ?

En cas de désaccord ou de mécontentement sur la mise en œuvre de votre contrat, nous vous invitons à la faire connaître à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME en appelant le **01.55.90.47.52** ou en écrivant à reclamation@presenceassistance.com

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

MUTUAIDE

Service Assurance

TSA 20296

94368 Bry sur Marne Cedex

MUTUAIDE ASSISTANCE 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 :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

COLLECTE DE DONNEES

Conformément à l'article 32 de la loi du 6 Janvier 1978, l'Assuré reconnaît être informé que l'Assureur, traite ses données personnelles et que par ailleurs :

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au Contrat d'assurance (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances),

- Les destinataires des données le concernant sont principalement les collaborateurs de l'Assureur mais aussi ses partenaires pour la mise en œuvre des garanties et les organismes professionnels habilités.

- En sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs conformément à l'autorisation unique donnée par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) le 16 Juin 2011.

- Ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance que la CNIL a autorisé l'Assureur à mettre en œuvre conformément à l'autorisation unique en date du 17 Juillet 2014 ; ce traitement pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

- En sa qualité d'Assureur, il est fondé à effectuer des traitements de données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté soit au moment de la souscription du contrat d'assurance, soit en cours de son exécution ou dans le cadre de la gestion de contentieux conformément à l'autorisation unique donnée par la CNIL en date du 23 Janvier 2014.

- Les données personnelles pourront également être utilisées par l'Assureur dans le cadre de traitements qu'il met en œuvre et dont l'objet est la recherche et le développement pour améliorer la qualité ou la pertinence de ses futurs produits d'assurance et offres de services.

- Les données à caractère personnel le concernant peuvent être accessibles à certains des collaborateurs ou prestataires de l'Assureur établis dans des pays situés hors de l'Union Européenne. L'Assuré pourra également demander une communication de ces renseignements et exercer son droit d'accès et de rectification sur l'ensemble des données le concernant en s'adressant au correspondant Relais Informatique et Libertés - MUTUAIDE ASSISTANCE 8/14 Avenue des Frères Lumière - 94368 BRY SUR MARNE Cedex.

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'Article L 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude, chacune d'elle produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'Article L 121-1 du Code des assurances.

SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie Accidents de voyage, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'article L.121-12 du Code des Assurances français.

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

QUEL EST LE DÉLAI DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

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

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

QUELLE EST LA LOI APPLICABLE AU PRESENT CONTRAT ET LES MODALITES DE REGLEMENT EN CAS DE LITIGE?

Le présent contrat est régi exclusivement par la loi française. Tout différend s'y rapportant, à défaut de résolution amiable, sera de la compétence exclusive des juridictions françaises.

QUELLE EST L'AUTORITE DE CONTROLE DE L'ASSUREUR ?

L'autorité chargée du contrôle de Mutuaide Assistance est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) – 61 rue Taitbout – 75009 Paris.

DETAIL DES GARANTIES

FRAIS D'ANNULATION « Toutes causes »

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite de la prime d'assurance et d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

A / Nous intervenons en cas de maladie grave ou accident de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait) constaté par une autorité médicale et vous empêchant de réaliser le voyage prévu.

Nous intervenons en cas de décès de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait).

B / La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, si votre départ où l'exercice des activités prévues pendant votre séjour sont empêchés par un événement aléatoire, **pouvant être justifiés**.

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription.

EXTENSION DE GARANTIE

Extension de garantie : En cas de catastrophe naturelle, pollution, d'attentat ou d'acte de terrorisme, PRESENCE ASSISTANCE vous rembourse les frais d'annulation déduction faite de la franchise indiquée au tableau des garanties à la condition que les éléments suivants soient cumulativement réunis:

- ***l'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ville de destination de votre séjour (ou dans un rayon de 50 Kms)***
- ***la date de votre départ est prévue moins de trente jours après la date de survenance de l'événement,***

A / et B / ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT

Du fait de votre annulation, nous prenons également en charge le remboursement des frais d'annulation des personnes inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Notre remboursement se limite à la prise en charge de 9 personnes maximum pour un même événement.

Si la ou les personne(s) désire(nt) effectuer le voyage seul(es), il est tenu compte des frais supplémentaires liés à votre annulation, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû s'ils avaient annulés en même temps que vous.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- D'un événement, d'une maladie ou d'un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,
- De l'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi , les conséquences des états alcooliques et la consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève,
- Du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

Pour toute souscription postérieure à la date d'inscription au voyage, un délai de carence de 4 jours sera applicable à compter de la date de la souscription du contrat.

La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

1/ Motif médical : vous devez déclarer votre sinistre dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription)

Pour tout autre motif d'annulation : vous devez déclarer votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous a été remis.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

En cas de maladie ou d'accident, vous devez nous adresser :

- le questionnaire médical joint à l'accusé de réception de votre déclaration de sinistre, dûment complété par une autorité médicale et reprenant en particulier la nature de la pathologie, la date de la contre-indication à voyager, le traitement et les examens médicaux éventuellement prescrits. ***Des éléments complémentaires pourront être réclamés par le médecin conseil si le questionnaire médical n'est pas suffisamment complété pour lui permettre de statuer.***
- un certificat médical indiquant la date de contre-indication à voyager.
- en cas d'accident, vous devez de plus nous préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

Il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

En cas de décès : vous devez nous transmettre le certificat de décès et la fiche d'état civil ou la copie du livret de famille permettant de justifier du lien de parenté.

Pour les motifs d'annulation non médicaux : vous devez nous fournir tout justificatif permettant de prouver le caractère aléatoire et non intentionnel du motif d'annulation

Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :

- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage,
- en cas de voyage à forfait : la facture d'inscription établie par l'organisateur du voyage,
- en cas de vol sec : la copie de votre billet électronique, les conditions tarifaires et le justificatif de l'annulation de votre dossier auprès de la compagnie ou de l'agence de voyage,
- l'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve, (facture de frais d'annulation).

GARANTIE SECURITE AERIENNE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons si votre voyage est annulé dans les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre et à condition que la compagnie aérienne ne prévoise pas de remboursement dans les cas d'annulation suivant :

DEFAILLANCE FINANCIERE DE LA COMPAGNIE AERIENNE

Si votre voyage est annulé suite à la cessation d'activité de la compagnie aérienne REGULIERE, LOW COST, ou CHARTER, auprès de laquelle vous avez réservé votre voyage, nous vous garantissons le remboursement du voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

GREVE DU PERSONNEL DE LA COMPAGNIE AERIENNE ET / OU DE L'AEROPORT

Si votre voyage est annulé suite à une grève du personnel de la compagnie aérienne REGULIERE, LOW COST, ou CHARTER (Personnel Naviguant ou au sol) et/ou du personnel de l'aéroport, sans qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription au présent contrat, nous vous garantissons le remboursement du voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

RETARD D'AVION DE PLUS DE 7 HEURES

Si votre voyage subi un retard d'avion de plus de 7 heures sur le vol initialement prévu pour votre voyage et, ou s'il est annulé par la compagnie aérienne, nous vous garantissons le remboursement du voyage (à l'exception des titres de transport remboursés par la compagnie), à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les événements permettant de faire jouer la présente garantie, sont :

- **une mauvaise météo,**
- **une défaillance technique,**
- **ou tout autre problème lié à l'aéroport,** pour quelque cause que ce soit, et notamment, en cas de Grèves, Attentats ou autres catastrophes survenant à l'aéroport.

RECONNAISSANCE DE L'ASSURE

Vous reconnaissez n'avoir connaissance d'aucune information matérielle, factuelle ou de circonstances susceptibles de se traduire par un sinistre au moment de l'achat du billet d'avion.

FRANCHISE

Une franchise par personne est indiquée au tableau des montants de garanties.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date d'adhésion au présent contrat, l'absence d'aléa,

- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- D'un acte de négligence de votre part.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

Pour la bonne exécution de la garantie, vous ou vos ayant droits devront :

- Aviser l'organisateur du voyage auprès duquel vous avez dûment réglé sa prestation dès la survenance du sinistre. Si vous annulez après plus de 7 heures à compter de l'heure du départ de votre vol initialement prévu, nous garantissons uniquement les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement.
- Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Nous, nous réservons le droit de vous réclamer le billet d'avion initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la Compagnie Aérienne.

RETARD DE TRANSPORT Avion Train Bateau

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

DEFINITIONS

Durée du Voyage garanti

La garantie ne s'applique qu'aux voyages dont la validité est de 90 jours maximum.

Heure d'Arrivée initialement prévue

- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- pour les vols REGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne,
- Pour les transporteurs de voyages par voie ferrée et maritime : l'heure indiquée sur le billet de transport.

Retard de transport

C'est l'arrivée du transport garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.

Si le voyage initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard est la différence entre l'heure d'arrivée du transport de remplacement à sa destination finale et l'heure initialement prévue pour le transport annulé.

Voyage garanti

C'est le voyage pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD DE TRANSPORT ».

Toutefois, si ce voyage est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « RETARD DE TRANSPORT » couvre le voyage de remplacement.

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme indiquée dans le tableau des montants de garantie, si le voyage garanti a subi un retard d'au moins 4 heures tant sur le transport aller que le transport retour.

La garantie n'est pas due si le voyage est annulé par la compagnie de transport sans proposition de remplacement.

Les indemnités sont cumulables si vous subissez un retard d'au minimum 4 h à l'aller et d'au minimum 4 h au retour.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie Sécurité Aérienne.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devrez nous fournir une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de sa carte d'embarquement.

Sans la communication des documents cités ci-dessus et nécessaires à l'instruction de votre réclamation, le dossier ne pourra être traité.

IMPORTANT :

Faute par vous de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard de transport et vous ne pourrez donc pas être indemnisé.

Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, seriez déchu de tout droit à indemnisation.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir lorsque votre retard de transport résulte :

- De l'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève
- D'un acte de négligence de votre part.

BAGAGES

PPRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Dès la remise ou l'enregistrement de vos bagages par le transporteur ou dès la remise des clés pour une location.	Au moment de la restitution définitive des bagages par le transporteur au retour ou à la restitution des clés pour une location.

DEFINITIONS

Bagages

Votre sac ou valise ainsi que tout article se trouvant dans votre bagage à l'exception des objets personnels, objets précieux, et articles définis au § exclusions du chapitre bagages.

Objets personnels

appareil photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimédia portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets précieux

bijoux, montres, fourrures.

Vol caractérisé

Vol commis par un Tiers, avec violence ou effraction, prouvée et constatée comme **telle** par une autorité compétente.

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties, vos **bagages**, **objets personnels**, et **objets précieux** emportés avec vous ou achetés en cours de votre voyage, hors de votre lieu de résidence principale ou secondaire.

Les **bagages** sont garantis contre le vol, la destruction totale ou partielle, et la perte uniquement pendant l'acheminement par une compagnie de transport.

Les **objets précieux** et **objets personnels** sont garantis UNIQUEMENT contre le **vol caractérisé** et constaté par les autorités compétentes du pays concerné (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,..) et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que vos **bagages** et **objets personnels** soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures. Les objets précieux ne sont pas garantis.

Les objets précieux et personnels sont garantis uniquement contre le **vol caractérisé** et à condition d'être portés sur vous, emportés avec vous dans un bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clé. **La garantie est acquise uniquement dans le pays de séjour.**

RETARD DE LIVRAISON

Dans le cas où vos bagages ne vous sont pas remis à l'aéroport de destination (à l'aller) et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, nous vous remboursons sur présentation de justificatifs les achats effectués dans le but de pallier à l'absence de vos bagages sur votre lieu de séjour, à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Si vous n'êtes pas en mesure de présenter les justificatifs d'achats, une somme forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie vous sera allouée.

La garantie expire dès que votre bagage vous a été remis.

Cependant, vous ne pouvez cumuler cette indemnité avec les autres indemnités de la garantie BAGAGES.

VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

Nous vous garantissons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties le remboursement des frais de reconstitution de votre passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise ou permis de conduire, suite à un vol au cours de votre voyage et sur présentation des justificatifs.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- le vol de vos *bagages, objets personnels et objets précieux* consécutif à des oublis ou négligence de votre part
- le vol des *objets personnels et objets précieux* inclus dans vos bagages et confiés à une compagnie de transport,
- la perte ou le dommage des objets personnels et *objets précieux* et ce quelques soient les circonstances du sinistre,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport pour les *bagages*), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc),
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, des matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable, break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre, bois,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance, vice propre, vétusté, usure naturelle et normale,
- les objets désignés ci-après : biens consommables, animaux, espèces, cartes de crédit, chèques, titres de transport, titre de toutes natures, toute prothèse, appareillage de toute nature, lunettes de vue, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films, dvd, cd-rom, pellicules photo, matériel à usage professionnel, échantillons de représentants de commerce, collections, tableaux, alcools, briquets, stylos, cigarettes, documents, remorques, titres de valeur,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- un incident nucléaire, une guerre civile ou étrangère, attentat, une émeute ou une grève.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Pour les **bagages** vous êtes indemnisé sur la base de la valeur d'achat déduction faite de la vétusté calculée de la manière suivante : 20% la première année, 10% par année supplémentaire.

Pour les **objets personnels** et **objets précieux** vous êtes indemnisé sur la base de **la valeur d'achat figurant sur la facture originale exclusivement au jour du sinistre limitée au montant figurant au tableau des montants de garantie.**

Pour cela vous devez nous fournir l'originale exclusivement de la facture d'achat de l'objet concerné (les factures pro forma ou duplicata ne sont pas acceptées).

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

❖ *En cas de vol ou de perte:*

- déposer plainte dans les meilleurs délais auprès d'une autorité compétente du pays d'origine la plus proche du lieu du délit (police, gendarmerie, commissaire de bord,...), et nous faire parvenir le dépôt de plainte précisant les circonstances du vol ;
- inventaire détaillé et chiffré des objets volés ;
- facture d'achat d'origine, datée et numérotée et comportant le mode de règlement des objets volés;
- en cas de vol ou perte d'un bagage confié à un transporteur, nous transmettre le constat d'irrégularité établi par la compagnie aérienne ;
- la copie de votre titre de transport et le talon de votre carte d'embarquement.

❖ *En cas de dommages :*

- le constat de dommages établi par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier,
- la copie de votre titre de transport et le talon de votre carte d'embarquement,
- le devis de réparation ou l'attestation de non-réparabilité.

En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si vous n'êtes pas en mesure de nous transmettre les justificatifs d'achat souhaités, nous vous indemniserons sur la base de la valeur forfaitaire prévue au tableau des montants de garantie.

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondés à tenter à votre encontre.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée, dès que vous êtes informé :

- a) si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- b) si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - . soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
 - . soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

Si vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, nous considérons que vous optez pour le délaissement.

REVISION DES PRIX

PRISE D'EFFET DE LA GARANTIE	EXPIRATION DE LA GARANTIE
le jour de la souscription du présent contrat et plus de 30 jours avant le départ.	Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage d'autre part, et sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du prix du voyage liée à la hausse du carburant, ou/et de la variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires, ou/et de la variation du coût des devises.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Surcharge carburant** : variation du coût du titre de transport, liée à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date du règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires** survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.
- **Variation du cours des devises** : (Cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure dans les conditions particulières de l'organisateur du voyage) survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- l'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,
- l'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, et de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- l'augmentation du prix du voyage dans les 30 jours avant le départ,
- l'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises,
- l'absence d'aléa,
- Un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- D'un acte de négligence de votre part

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

Vous devez nous informer dans les 5 jours ouvrés, où vous avez eu connaissance de la survenance de la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure

Vous devez fournir tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation :

❖ Pour les dossiers Forfaits:

- le numéro du contrat souscrit,
- le contrat d'assurance ou sa photocopie,
- le bulletin d'inscription initiale au voyage,
- la photocopie de la lettre recommandée ou de la facture lui notifiant la révision du prix du voyage,
- la facture acquittée du voyage.

❖ Pour les titres de transport :

- le numéro du contrat souscrit,
- 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 vous aura établie au titre de la hausse supplémentaire correspondant à la différence du prix du voyage entre le jour de la réservation avec versement d'un acompte et le jour de l'émission et règlement du solde du prix du voyage.