

 **Marco et Vasco**

**MULTIRISQUES**

**Contrat n° 7.905.933**



**PRESENCE**  
ASSISTANCE TOURISME

# TABLEAU DES GARANTIES

## Garantie frais d'annulation

Plafond de garantie et franchise	
Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur en cas de :	
Décès, accident, maladie : de l'assuré, de son conjoint, d'un membre de sa famille (selon définition), de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants	75 € par personne
Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré	75 € par personne
Événement aléatoire justifié	15 % du montant du sinistre minimum 75 € par personne
Émeute, attentat, acte de terrorisme ou catastrophe naturelle sur le lieu de séjour	15 % du montant du sinistre minimum 75 € par personne 50 000 € par personne 135 000 € par évènement

## Garantie interruption de séjour

	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement au prorata temporis	8 000 € par personne 40 000 € par évènement	Sans franchise

## Garantie assistance rapatriement

Plafond de garantie et franchise	
Rapatriement médical	Frais réels
Prolongation de séjour à l'hôtel	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet aller-retour 150 € par nuit avec un maximum de 10 nuitées
Frais de rapatriement du corps en cas de décès	Frais réels
Frais funéraires	2 500 € par personne
Retour des membres de la famille en cas de décès de l'assuré	Billet retour simple
Retour prématuré	Billet retour simple
Frais médicaux à l'étranger	150 000 € par personne
Franchise frais médicaux	50 € par dossier
Remboursement des soins dentaires d'urgence	150 € par personne Plein par évènement : 1 000 000 €
Assistance aux enfants mineurs	Billet aller-retour
Frais de secours, recherche et sauvetage	4 500 € par personne Plein par évènement : 8 000 €
Avance de fonds	1 500 € par personne
Envoi de médicaments	Recherche et envoi
Transmission de messages urgents	Frais réels
Assistance juridique	5 000 € par personne
Avance de la caution pénale	10 000 € par personne
Maximum par évènement de la garantie assistance rapatriement	1 500 000 €

Centrale d'Assistance de **Mapfre Assistance** à l'écoute **24 heures sur 24** :

**De l'étranger : Tél. : 00 33 1 46 43 50 20 - Fax : 00 33 1 46 43 50 26**

**De France : Tél. : 01 46 43 50 20 - Fax : 01 46 43 50 26**

## Garantie bagages

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré A/ Sur présentation de justificatifs Ou B/ Non-présentation de justificatifs	A/ 2 000 € par personne Plein par événement : 10 000 €  B/ 150 € forfaitaire par personne Plein par événement : 750 €	A/ 45 € par dossier  B / Sans franchise
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets de valeur	500 € par personne	50 € par personne
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels	1 000 € par personne	50 € par personne
Dépenses justifiées de première nécessité en cas de retard de livraison A/ Sur présentation de justificatifs Ou B/ Non-présentation de justificatifs	A/ 200 € par personne  B/ 50 € forfaitaires par personne	24 heures
Frais de réfection des papiers d'identité	200 € par personne	Sans franchise

## Garantie responsabilité civile du voyageur

	Plafond de garantie	Franchise
Dommages corporels	4 600 000 € par événement	
Dommages matériels et immatériels	46 000 € par événement	80 €

## Garantie retard de transport

	Plafond de garantie	Franchise
Suite à retard à l'arrivée de l'avion, du train ou du bateau de plus de 4 heures	150 € par trajet et par personne Plein par événement : 1 000 €	4 heures

## Garantie retour impossible (fermeture aéroport)

	Plafond de garantie
Frais de prolongation de séjour Versement à compter de la 2 <sup>e</sup> nuit Prolongation des garanties du contrat (hors annulation)	80 € par nuit par personne, maximum 5 nuitées Plein par événement 1 200 € Maximum 6 jours

**On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.**

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

## PRÉSENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- Le Code des Assurances ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- Les Conditions Particulières qui prévalent, en cas de contradiction, sur les présentes Conditions Générales.

## FRAIS D'ANNULATION

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

La **Compagnie** garantit le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée **AVANT LE DÉPART**, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave y compris l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante :
  - de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>e</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré, du remplaçant professionnel de l'assuré ou de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés désigné lors de la souscription ;
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré ;
- Événement aléatoire, pouvant être justifié.

Par événement aléatoire, on entend toute circonstance non intentionnelle de la part de l'assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

- Par dérogation aux exclusions générales, la garantie est étendue en cas d'émeute, d'attentat, d'acte de terrorisme, de catastrophe naturelle, de pollution ou d'épidémie sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
- L'événement survenu dans les 15 jours précédant le départ a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,

ET

- L'organisme ou l'intermédiaire organisateur du voyage est dans l'impossibilité de proposer une autre destination ou un voyage de substitution du même montant avec des prestations et formule de voyage identiques,

ET

- Le ministère des affaires étrangères déconseille les déplacements vers la ou les villes de destination,

ET

- Aucune émeute, attentat ou acte de terrorisme, catastrophe naturelle, pollution ou épidémie n'est survenu dans les trente jours précédents la réservation du séjour assuré.
- Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré (maximum de 9 personnes) durant le voyage, inscrite en même temps que lui, et assurée

par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois, si l'assuré souhaite partir sans elle, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par **La Compagnie**.

**Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, l'assureur prend en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (T.O, Compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance du sinistre.**

## **ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE**

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondant et qu'il ait souscrit le présent contrat le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème des pénalités en cas d'annulation, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ, ou à la remise des clés en cas de location.

## **ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE**

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières suite à l'annulation du voyage.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des garanties.

**Les frais de dossier, la prime d'assurance, et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

## **ARTICLE 4 - FRANCHISE**

Dans tous les cas, **La Compagnie** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties (en cas de séjour locatif, il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

## **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS**

**Tous les événements non indiqués dans l'article 1 « nature de la garantie » sont exclus.**

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties, les annulations consécutives :**

- A une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au voyage ;**
- A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;**
- Aux conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales ;**
- A une pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;**
- A toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré ;**
- Au simple fait que la destination du voyage de l'assuré, est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;**
- A tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92645 du 13 juillet 1992.**

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

- **Aviser** l'entreprise auprès de laquelle l'assuré a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre. Si l'assuré annule tardivement **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement,
- **Aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les **5 jours** ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à la Compagnie,
- **Adresser** à **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription seront systématiquement demandés à l'assuré.

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

**PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

## BAGAGES

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence du capital fixé au tableau des garanties, contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- la perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.
- **Bagages** : Le sac ou valise de l'assuré ainsi que tout article se trouvant dans son bagage à l'exception des objets personnels, objets précieux, des effets vestimentaires portés par l'assuré. et articles définis au § exclusions du chapitre bagages.
- Les **objets précieux** et **objets personnels** sont garantis UNIQUEMENT contre le **vol caractérisé**, constaté par les autorités compétentes du pays concerné (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,..), à condition d'être portés sur l'assuré, emportés avec l'assuré dans un bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clé et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.
- **Objets personnels** : Appareil photos, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimedia, 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 tel par une autorité compétente.

### ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE

**La Compagnie** garantit également :

- Les dépenses justifiées de première nécessité dues à un retard de **24 Heures** au moins dans la livraison des bagages de l'assuré enregistrés en transit ou sur le lieu de séjour, à concurrence **du montant, par personne, indiqué au tableau**

**des garanties.** Ces dépenses de première nécessité sont limitées à l'achat de biens matériels en excluant les frais de transport hôtelier et/ou de restauration.

**Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie de base du contrat,**

- Les frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire de l'assuré, volés au cours de son voyage ou son séjour, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, et à la condition que l'assuré ait déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

### **ARTICLE 3 - EFFET DE LA GARANTIE**

**La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location.**

### **ARTICLE 4 - CALCUL DE L'INDEMNITÉ**

**L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (L 121-5).**

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

### **ARTICLE 5 - FRANCHISE**

Dans tous les cas, **La Compagnie** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise par personne, dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

### **ARTICLE 6 - EXCLUSIONS**

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :**

- **Les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques non portatifs, matériels téléphoniques, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré ;**
- **Le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès ;**
- **Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés ;**
- **Le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable ;**
- **Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes ;**
- **Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle ;**
- **La perte, l'oubli ou l'échange ;**
- **Les matériels de sport de toute nature ;**
- **Les vols en camping ;**
- **Les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.**

## ARTICLE 7 - LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **La Compagnie** est limité au montant indiqué au tableau des garanties.

## ARTICLE 8 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**L'assuré doit obligatoirement respecter les obligations suivantes, sous peine de déchéance sauf cas fortuit ou de force majeure :**

- En cas de perte ou détérioration des bagages confiés à un transporteur, de vol commis dans un hôtel, faire établir un constat des dommages par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier (**à l'exclusion du représentant de l'organisateur du voyage**). La non-présentation de ce constat entraînera une réduction de l'indemnité correspondante à la somme devant revenir à **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** au titre du recours que **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** aurait dû exercer à l'encontre du transporteur ou de l'hôtelier,
- De plus, en cas de vol, déposer plainte dans les meilleurs délais auprès des autorités de police du pays d'origine les plus proches du lieu du délit,
- **Aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** par écrit du sinistre dans les **cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol)** suivant le sinistre. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à la Compagnie,
- **Adresser à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les justificatifs originaux de la réclamation :
  - récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,
  - constat des dommages,
  - inventaire détaillé et chiffré,
  - constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,
  - devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine,
- si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**,
  - si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** l'indemniser des détériorations qu'ils auront éventuellement subies,
  - si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** considérera que l'assuré a opté pour le délaissement,

Les biens sinistrés que **La Compagnie** indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

## ASSISTANCE AUX PERSONNES

Lors de l'incident, pour bénéficier de l'ensemble des garanties définies ci-après, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention, la Centrale d'Assistance de **La Compagnie**. Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

## ARTICLE 1 - DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À LA GARANTIE ASSISTANCE

- **Mapfre Asistencia** : La Centrale d'Assistance.
- **Frais funéraires** : Frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagement spécifique au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil de

modèle simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie.

- **Frais de recherche** : Frais des opérations effectuées par les sauveteurs et organismes de secours, autres que les personnes avec lesquelles l'assuré voyage, se déplaçant spécialement dans l'objet de rechercher l'assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés.
- **Frais de secours/sauvetage** : Frais de transport après accident (une fois que l'assuré est localisé) depuis le point où survient l'accident jusqu'à l'hôpital le plus proche.

## **ARTICLE 2 - L'ASSURÉ EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL**

L'équipe médicale de **La Compagnie** se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

L'équipe médicale de **La Compagnie** organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.

Selon la gravité, seule notre équipe médicale est habilitée à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation.

**La Compagnie** rapatriera l'assuré à son domicile si il est en état de quitter le centre médical.

Si l'état de l'assuré le justifie, **La Compagnie** organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.

Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, **La Compagnie** prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet : maximum par nuit et par personne indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.

Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge son retour ainsi que celui de la personne qui est restée près de lui.

Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, **La Compagnie** organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à un maximum par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.

**La Compagnie** prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation sur place dépasse **7 jours**, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, **La Compagnie** met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne ou de la Suisse et organise le séjour à l'hôtel de cette personne avec un maximum par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.

Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui de la personne qui est restée près de lui.

Si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'assuré ne l'accompagne, **La Compagnie** organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné

pour les ramener au domicile de l'assuré.

### ARTICLE 3 - EN CAS DE DÉCÈS

**La Compagnie** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'union Européenne dans les DOM-ROM, COM et collectivités *sui generis* habités, Monaco, en Suisse.

Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

**La Compagnie** organise et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.

### ARTICLE 4 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

#### Retour prématuré

Si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison :

- du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
- de l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **La Compagnie**,
- de la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place.

**La Compagnie** organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile. Si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, **l'assureur** organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.

#### Rapatriement ou transport des autres assurés

Si, à la suite du rapatriement de l'assuré, les accompagnants assurés par le même contrat souhaitent être rapatriés, **La Compagnie** organise et prend en charge leur retour dans la limite de 4 personnes **maximum**.

#### Frais médicaux

**IMPORTANT : Les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.**

**La Compagnie** rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite des montants indiqués au tableau des garanties.

Dans tous les cas, **La Compagnie** indemnise l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

#### Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger

Si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, **La Compagnie** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de **La Compagnie** doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'assuré dans son pays de résidence,

- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de **La Compagnie**,
- **l'assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par l'assureur lors de la mise en œuvre de la présente prestation :**
  - à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance (sécurité sociale, mutuelle) dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par **La Compagnie**,
  - à rembourser à l'assureur les sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.

Resteront uniquement à la charge de l'assureur, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation frais médicaux, les frais non pris en charge par les organismes d'assurance.

L'assuré devra communiquer à l'assureur l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à l'assureur dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, l'assuré ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par l'assureur, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.

Cette garantie cesse à dater du jour où l'assureur est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

**Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile**

Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou accidenté, **La Compagnie** se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable.

**La Compagnie** assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'assuré est indispensable, l'assureur organise son retour.

**Frais de secours y compris recherche et sauvetage**

**La Compagnie** prend en charge les frais de recherche de sauvetage et de secours à concurrence du montant par personne et par événement indiqué au tableau des garanties, frais correspondant aux opérations organisées par des sauveteurs civils ou militaires ou des organismes spécialisés publics ou privés mis en place à l'occasion de la disparition de l'assuré ou en cas d'accident corporel.

**Envoi de médicaments**

**La Compagnie** prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'assuré.

**Transmission de messages importants et urgents**

**La Compagnie** se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **La Compagnie** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention. Les messages sont transmis sous la seule responsabilité de leur auteur qui doit être identifié.

### **Assistance juridique**

**La Compagnie** prend en charge, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

**Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ou la garde et/ ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.**

### **Avance de la caution pénale**

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, **La Compagnie** en fait l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai **d'un mois** suivant la présentation de la demande de remboursement par **La Compagnie**. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à **La Compagnie**.

## **ARTICLE 5 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE MAPFRE ASISTENCIA**

Les interventions que **La Compagnie** est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

**Si l'assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de l'assureur, il décharge l'assureur de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.**

**La Compagnie** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.

**La Compagnie** ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par **La Compagnie** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

**La Compagnie** décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne, les DOM-ROM, COM et collectivités *sui generis* habités, Monaco, en Suisse, **La Compagnie** pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à **La Compagnie** le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée

indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir **excéder 90 jours**.

L'engagement maximum de **La Compagnie** en cas de sinistre est fixé au tableau des garanties.

**On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.**

## **ARTICLE 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE**

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de l'assureur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;
- Lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges ;
- Les dommages ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel ;
- Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- Pollution, catastrophes naturelles ;
- Les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement ;
- Les conséquences d'accidents corporels graves survenus avant la date d'entrée en garantie de l'assuré ;
- Les maladies psychiques, mentales ou dépressives ;
- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage ;
- Les frais de cure thermale, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact, d'implant ;
- États de grossesse à partir de la 32<sup>e</sup> semaine ;
- Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- Les frais engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à La Compagnie ;
- Frais de taxi engagé sans l'accord de La Compagnie ;
- Suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG ;
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage ;
- Les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

## **ARTICLE 7 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

Pour demander une Assistance :

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention **la Centrale d'Assistance de Mapfre Assistance**. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

La Centrale d'assistance **Mapfre Assistance** est à l'écoute **24 heures sur 24** :

Le contact du plateau d'assistance de **l'assureur** est spécifié au tableau des garanties.

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par **l'assureur** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

**Pour demander un remboursement, l'assuré est tenu :**

- **D'aviser impérativement La Compagnie dans les cinq jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à l'assureur,**
- De joindre à sa déclaration :
  - son certificat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
  - le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.

Sans la communication au médecin conseil de **La Compagnie** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

- le certificat de décès,
- les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,
- toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **La Compagnie** et sans délai.

Lorsque **La Compagnie** a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

## FRAIS D'INTERRUPTION

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Si l'assuré doit interrompre le voyage garanti par ce contrat, **La Compagnie** s'engage à rembourser les prestations terrestres non consommées, dont l'assuré ne peut exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation.

Dans le cas où une société d'assistance organise le rapatriement de l'assuré par suite :

- de maladie grave, accident corporel grave de l'assuré. Le remboursement s'effectuera au prorata temporis frais de transport et de location de voiture non compris à compter de la date de l'événement entraînant le rapatriement.

Dans le cas où une société d'assistance organise le rapatriement de l'assuré par suite :

- de maladie grave, accident corporel grave ou décès,
  - de son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>e</sup> degré, de ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute autre personne vivant habituellement avec l'assuré,

- du décès de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
- **de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires,**
- d'un attentat ou d'une catastrophe naturelle survenue dans un rayon maximum de 100 kms autour du lieu où l'assuré se trouve.

Le remboursement s'effectuera au prorata temporis à compter du jour suivant le rapatriement, frais de transport et de location de voiture non compris.

## ARTICLE 2 - EXCLUSIONS

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties, les interruptions consécutives :**

- **Aux conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales ;**
- **A une pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;**
- **A un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, un état de grossesse à partir de la 32<sup>e</sup> semaine ;**
- **A une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.**

## ARTICLE 3 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

- **Aviser** l'entreprise auprès de laquelle l'assuré a acheté sa prestation des la survenance du sinistre,
- **Aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les **5 jours** ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**,
- **Adresser à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**, tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transports seront systématiquement demandés à l'assuré.

Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## RESPONSABILITÉ CIVILE DU VOYAGEUR

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

La **Compagnie** garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des **articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil** en raison des dommages causés aux tiers par l'assuré, les animaux ou les choses dont l'assuré a la garde pendant la durée du voyage.

**Cette garantie s'exerce exclusivement dans les pays où l'assuré ne bénéficie pas déjà de la garantie d'un contrat souscrit par ailleurs.**

Pour les sinistres survenus à l'étranger, l'**assureur** garantit la responsabilité pécuniaire de l'assuré en vertu de la loi locale, **sans que l'engagement de La Compagnie puisse excéder celui de la législation française.**

**Par tiers**, il faut entendre toute personne autre que l'assuré, un membre de sa famille et toute personne vivant habituellement avec lui.

## ARTICLE 2 - LIMITES DE GARANTIES

L'**indemnité maximum à la charge de l'assureur ne peut dépasser les montants indiqués au tableau des garanties.**

- **Dommages corporels**, c'est-à-dire pour les atteintes corporelles accidentelles causées aux tiers.
- **Dommages matériels et immatériels confondus**, c'est-à-dire pour les détériorations ou destructions accidentelles d'un bien matériel, et pour tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit.

## ARTICLE 3 - FRANCHISE

En cas de dommages **matériels ou immatériels**, une **franchise absolue** indiquée au tableau des garanties sera déduite du montant de l'indemnité.

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ce contrat ne garantit pas l'assuré lorsque les dommages résultent :**

- **D'un immeuble dont l'assuré est propriétaire, ou d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux occupés par l'assuré ;**
- **De la pratique du caravanning ;**
- **De la pratique de la chasse ;**
- **De l'utilisation de tout véhicule à moteur ainsi que de tout appareil de navigation aérienne, maritime et fluviale ;**
- **De l'exercice d'une activité professionnelle.**

**Sont également exclus de la garantie, les dommages :**

- **Aux animaux ou objets appartenant ou confiés à l'assuré ;**
- **Occasionnés aux associés, préposés et salariés de l'assuré dans l'exercice de leur fonction.**

## ARTICLE 5 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, l'assuré ne peut transiger avec les tiers lésés ou accepter une reconnaissance de responsabilité sans l'accord de **La Compagnie.**

**L'aveu d'un fait matériel, de même que les actes naturels d'assistance ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité.**

L'assuré doit :

- **Aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** par écrit, dans les cinq jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre en précisant les circonstances détaillées. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **La Compagnie**,
- **Transmettre à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** dès réception de tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés à l'assuré, remis ou signifiés personnellement ou à ses ayants-droit,
- En cas de retard dans la transmission de ces documents, **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** pourra lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice en résultant (article L 113-1 du Code des Assurances),
- **Communiquer à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** sur simple demande et sans délai, tous les documents nécessaires à l'expertise,

- **déclarer à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** les garanties dont il bénéficie sur le même risque auprès d'autres Assureurs.

## ARTICLE 6 - PROCÉDURE

Par ce contrat l'assuré donne tous pouvoirs à **La Compagnie** pour diriger une procédure devant les juridictions civiles, y compris l'exercice des voies de recours.

En cas d'action pénale, **La Compagnie** a la faculté d'intervenir et de diriger la défense de l'assuré, sans pouvoir y être contrainte, celle-ci conserve le droit d'interjeter appel ou de se pourvoir en cassation.

Si postérieurement au sinistre, l'assuré manque à ses obligations, **La Compagnie** indemniserait quand même les tiers lésés.

Cependant **La Compagnie** pourra exercer contre l'assuré une action en remboursement des sommes que **La Compagnie** aura versées.

Les frais annexes (procès, quittance, etc...) ne viennent pas en déduction de la limite de garantie. Toutefois en cas de condamnation à un montant supérieur à la limite de garantie, ces frais seront supportés par l'assuré et par **La Compagnie** en proportion des parts respectives dans la condamnation.

## ARTICLE 7 - RENTES

Si l'indemnité allouée par décision judiciaire à une victime (ou à ses ayants droit) consiste en une rente :

- et qu'une acquisition de titre est ordonnée pour sûreté de paiement, **La Compagnie** utilisera la part disponible de la somme assurée à la constitution de cette garantie,
- et qu'aucune acquisition de titre n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital sera déterminée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente.

Si cette valeur est inférieure à la somme disponible, la rente est intégralement à la charge de **La Compagnie**. Dans le cas contraire, seule la partie de la rente correspondant en capital à la partie disponible de la somme assurée est à la charge de **La Compagnie**.

# RETARD DE TRANSPORT

## ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable lors des transports aller et retour des :

- vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés,
- vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller,
- vols charters retour : l'heure de la confirmation du vol communiqué par l'agence à l'assuré,
- liaisons ferroviaires de la SNCF ou d'un transporteur public de voyageur par voie ferrée,
- trajets organisés par une société de transport maritime ou fluviale.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion, du train ou du bateau de l'assuré de plus du nombre d'heures indiquée au tableau des garanties, par rapport à l'heure initialement prévue, **La Compagnie** indemnise l'assuré du montant indiqué au tableau des garanties.

L'indemnité maximum par personne est indiquée au tableau des garanties.

**Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie aérienne dans les horaires initialement prévus.**

## ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet de départ et

expire dès l'arrivée à destination.

### ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions Générales, la garantie de l'assureur ne peut être engagée dans les cas suivants :

- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- Tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français ;
- Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré ;
- Événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat ;
- Au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée qu'elle qu'en soit la raison ;
- A la non-admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

### ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit :

- Fournir une déclaration complète et tamponnée de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente du transporteur,
- Transmettre dès son retour à **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion ou de train, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

## RETOUR IMPOSSIBLE

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Par dérogation à toutes dispositions contraires des Conventions Spéciales et/ou des Conditions Générales du contrat, si l'assuré est dans l'impossibilité d'effectuer son vol de retour vers son domicile habituel à la date prévue par suite de la fermeture, totale ou partielle, de l'aéroport de départ consécutive à un cas de force majeure.

La Compagnie garantit :

- **les frais de prolongation de séjour** sur présentation des justificatifs originaux à concurrence des montants prévus au tableau des garanties.

On entend par frais de prolongation de séjour : les frais d'hébergement, de nourritures, d'achat de produits de 1<sup>re</sup> nécessité (produits de toilette, produits pour enfants, etc.),

- **la prolongation des garanties du présent contrat (à l'exclusion de la garantie annulation)** aux mêmes clauses et conditions durant le séjour complémentaire dans la limite de la durée mentionné au tableau des garanties.

La garantie ne sera acquise à l'assuré que s'il se trouve dans l'impossibilité d'utiliser un autre moyen de transport pour son retour ou pour se rendre sur son lieu de séjour et qu'il subit un retard minimum de 24 heures.

### ARTICLE 2 - EXCLUSIONS

Les fermetures liées aux événements suivants sont exclus de la garantie :

- Risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes

et mouvements populaires.

### ARTICLE 3 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

- **Aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les **5 jours** ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**,
- **Adresser à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas l'assuré devra apporter la preuve de la fermeture du ou des aéroports et fournir les justificatifs des frais supplémentaires supportés.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

- **Accident corporel grave** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **Assuré** : La ou les personnes assurées, résidant dans le MONDE ENTIER.
- **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.
- **Bagages** : Les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'assuré.
- **Catastrophes naturelles** : Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.
- **La Compagnie** : Mapfre Asistencia - assistant et assureur du risque.
- **Domicile** : Le lieu de résidence habituelle de l'assuré. L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **Durée des garanties** : Les garanties sont valables maximum 90 jours.
- **Événement** : Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **Franchise** : Montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de sinistre.
- **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.
- **Maladie grave** : Toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.
- **Membres de la famille** : Conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>e</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **Objets acquis en cours de voyage** : Tout objet acquis en cours de voyage.

- **Objets de valeurs** : Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres fines, montres, les matériels photographiques, informatiques, numériques, cinématographiques, d'enregistrement du son ou de l'image (hors consommables) ainsi que leurs accessoires, les fourrures en peau fine.
- **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.
- **Territorialité** : Monde entier.
- **Tiers** : Toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses déposés.
- **Vétusté** : Dépréciation d'un bien résultant de l'usage et du temps. Cet abattement est déduit du montant de l'indemnité.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les garanties de la Compagnie ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

- 1) Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- 2) Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;
- 3) Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;
- 4) L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'État du lieu de séjour ;
- 5) Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;
- 6) Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
- 7) Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;
- 8) Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;
- 9) Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;
- 10) Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
- 11) Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- 12) Des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- 13) 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° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
- 14) Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont

**l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;**

- 15) Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;**
- 16) Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;**
- 17) Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;**
- 18) La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.**

## **ASSURANCES POUR COMPTE**

Les notifications de **l'assureur** sont valablement faites au seul Souscripteur qui s'engage à remplir et à exécuter toutes les obligations du contrat, tant pour son compte que pour celui des autres **assurés**.

## **DÉCLARATION DES AUTRES ASSURANCES**

En application de l'Article L 121-4 du Code, le souscripteur s'oblige, à informer **La Compagnie** des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs.

## **EXPERTISE**

Les dommages aux biens garantis sont évalués de gré à gré ou, à défaut, par une expertise amiable, sous réserve des droits respectifs des parties. Chacune des parties choisit un expert ; si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, ils s'adjoignent un troisième expert ; les trois experts opèrent en commun à la majorité des voix.

Faute par l'une des parties de nommer son expert, ou par les deux experts de s'entendre sur le choix du troisième, la désignation est effectuée par l'autorité judiciaire compétente. Cette nomination est faite sur simple requête signée des deux parties, ou d'une seulement, l'autre partie ayant été convoquée par lettre recommandée.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert ; les honoraires du tiers expert et les frais de sa nomination s'il y a lieu, sont supportés moitié par la Compagnie, moitié par l'Assuré.

## **RÈGLEMENT DES SINISTRES**

Dans tous les cas engageant la garantie de **l'assureur**, l'indemnité due par **l'assureur** sera payée au siège de la Compagnie, dans les 15 jours à compter de la date de l'accord amiable des parties ou de la production des pièces justificatives.

Dans tous les cas, à défaut d'accord amiable, les indemnités seront payées dans les quinze jours de la décision judiciaire devenue exécutoire. Le paiement de l'indemnité a lieu sans frais dans le délai stipulé. Avant ce terme, la Compagnie n'est tenue à aucun paiement et il ne peut lui être réclamé aucun intérêt pour la période antérieure.

## **RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES**

**La Compagnie qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogée, dans les termes de l'article L.121.12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.**

**Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires**

**garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré.**

## **PRESCRIPTION**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions prévues aux articles L.114.1 et L.114.2 du Code des Assurances. Toutefois cette prescription est portée à dix ans, dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé. (Article L.114.1 du Code des Assurances).

## **LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS**

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, l'Assuré, en s'adressant au siège de la compagnie, dispose d'un droit d'accès et de rectification de toute information le concernant qui figurerait dans les fichiers de la Compagnie.

## **ORGANISME DE CONTRÔLE**

La Compagnie est soumise au contrôle de :

**Ministère espagnol de l'Économie et du Trésor**  
**Direction Générale des Assurances et Fonds de Pension**  
**(Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones)**  
**Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Espagne**

## **ASSUREUR**

Ce contrat est assuré par **MAPFRE ASISTENCIA** Compañia Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme de droit espagnol, au capital de 96 175 520 €, dont le siège social est sis Sor Angela de la Cruz, 6 – 28020 Madrid, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins du présent contrat par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis ZAC de la Donnière n° 8 – 69970 MARENNES, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Société de Lyon sous le numéro 413 423 682.

## POUR DÉCLARER VOS SINISTRES ASSURANCES

### **Pour une gestion moderne et rapide de vos sinistres assurances :**

Connectez vous sur le site :  
[www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)

Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de bon de souscription suivant :

- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par le nom figurant sur le bon de souscription établi par l'agence (en majuscule, sans caractères spéciaux) ex DUPONT DE LA –TOUR/JEAN devra être saisi DUPONT DE LA TOUR JEAN
- Remplir le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail reprenant 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.

***Nous nous engageons à gérer votre dossier dans les 10 jours ouvrés après réception de l'ensemble des justificatifs réclamés.***

### **Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres assurances :**

Si vous souhaitez nous adresser votre déclaration de sinistre par mail ou courrier postal, vous pouvez le faire aux adresses suivantes :

- par mail : [relationclients@presenceassistance.com](mailto:relationclients@presenceassistance.com)

ou

- par courrier : **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**  
TSA 16666 - 92308 LEVALLOIS PERRET CEDEX

sans omettre de rappeler votre numéro de bon de souscription et le motif précis de votre sinistre.

Vous recevrez un dossier à constituer sous 48 heures.

**Nos délais de gestion seront alors de 45 jours minimum après réception de l'ensemble des justificatifs.**



**PRESENCE**  
ASSISTANCE TOURISME

**Centrale d'Assistance**  
de l'Européenne d'Assurances Voyages

**De l'étranger**

Tél. : 00 33 1 46 43 50 20  
fax : 00 33 1 46 43 50 26

**De France**

Tél. : 01 46 43 50 20  
fax : 01 46 43 50 26

à  
l'écoute  
24h/24