



Assistance Voyage

➤ **Contrat n°78 675 544**

➤ **OPTION 3**

**Pack multirisques**

- **Annulation**
- **Vol manqué**
- **Défaillance compagnie**
- **Retard d'avion**
- **Assistance Rapatriement**
- **Bagages**

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE		
GARANTIES	MONTANT MAXIMUM	FRANCHISE
<b>ANNULATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES</b> <b>A/</b> Maladie accident ou décès <b>DE L ASSURE</b> <b>B/</b> Annulation résultant de tout autre événement aléatoire sous réserve des exclusions	Frais d'annulation selon les conditions particulières de vente de l'organisateur du voyage ou de la compagnie aérienne  <b>5.000 €/personne maximum</b> <b>50.000 €/événement maximum</b>	<b>A/ 10% du montant du voyage hors taxes/personne</b>  <b>B/ 20% du montant du voyage hors taxes/personne</b>
<b>VOL MANQUE</b> <b>C/</b> Non présentation de l'assuré à l'embarquement consécutif à un événement aléatoire <b>D/</b> Remboursement du trajet non effectué si l'Assuré effectue un départ dans les 48 heures de celui initialement prévue.	<b>C-D/</b> L'indemnité due ne peut dépasser la moitié du prix du billet initial (aller-retour ou one way) <b>5000 €/personne maximum</b> <b>25 000 €/événement maximum</b>	<b>C-D/ Pas de franchise</b>
<b>DEFAILLANCE COMPAGNIE</b> Si le transport aérien ne se réalise pas pour les causes suivantes : <b>E/</b> Défaillance compagnie aérienne <b>F/</b> Grève du personnel de la compagnie aérienne <b>G/</b> Retard d'avion de plus de 7 heures	<b>5000 €/personne maximum</b> <b>25 000 €/événement maximum</b>	<b>E-F-G/ 30 € par personne</b>
<b>RETARD D'AVION</b> Si le transport aérien se réalise : <b>H/</b> Retard d'un vol (régulier, « low-cost » ou charter) de plus de 4 heures	De 4 à 6 heures de retard : <b>30 €/ personne</b> Au-delà de 6 heures : indemnisation complémentaire de <b>30 €</b> par personne par tranche de 2 heures de retard <b>Maximum 150 € par personne</b> Non applicable si l'assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus	<b>H/ Pas de franchise</b>
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT :</b> <b>I/</b> Organisation et prise en charge du retour ou du transport vers un établissement hospitalier <b>J/</b> Remboursement des frais d'hébergement pour la personne vous accompagnant  Hospitalisation sur place de plus de 7 jours prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : <b>K/</b> Trajet aller/ retour <b>L/</b> Frais d'hébergement sur place pendant <b>10 nuitées</b>  <b>M/</b> prise en charge des frais de trajet aller/ retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs <b>N/</b> Frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation à l'étranger <b>O/</b> Frais funéraires <b>P/</b> Envoi de médicaments sur place <b>Q/</b> Assistance juridique <b>R/</b> Avance de caution pénale	<b>I/</b> Frais réels  <b>J/ 50 €</b> maximum par nuit et par personne (hors frais de restauration) maximum <b>10 nuits</b>  <b>K/</b> Frais réels <b>L/ 50 €</b> maximum par nuit et par personne (hors frais de restauration) maximum <b>10 nuits</b>  <b>M/</b> Frais réels  <b>N/ 10000 €</b> maximum par personne <b>O/ 1200€</b> par personne <b>P/</b> Frais d'envoi <b>Q/ 1500 €</b> par personne <b>R/ 8 000€</b> par personne	<b>N/ 100 € par personne</b> (uniquement frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation à l'étranger)
<b>BAGAGES</b> <b>S/</b> Vol <b>T/</b> Destruction totale ou partielle <b>U/</b> Perte  <b>V/</b> Livraison tardive (supérieure à 24 H)	<b>800 €</b> maximum par personne <b>8000 €</b> maximum par événement.  <b>Pour les objets de valeur : 50%</b> maximum du capital garanti <b>Pour les objets acquis en cours de voyage : 25%</b> maximum du capital garanti  <b>V/ 100 €</b> par personne	<b>S-T-U/ 45 €</b> par personne  <b>V/ pas de franchise</b>

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Annulation : Le jour de la souscription au présent contrat	Annulation : Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)
Autres garanties : Le jour du départ prévu – lieu de convocation de l'organisateur	Autres garanties : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

Les autres 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.

## DISPOSITION 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.

### DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

#### DEFINITIONS

**Assuré** : Toute personne physique définie aux Conditions Particulières sous cette qualité, et ayant souscrit la garantie lors d'une réservation d'une prestation (vol, hôtel ou voiture) seule ou un package dynamique, quelque soit le lieu de résidence.

**Assureur / Assisteur**

Gan Eurocourtage sous la marque Groupama Assistance Voyage ci-après désignée par le terme "nous

**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 métropolitaine**

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

**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.

**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 réguliers : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

**Maladie / Accident**

Une altération de la santé constatée par une autorité médicale, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre.

**Membre de la famille**

Par membre de la famille, on entend le conjoint de droit ou de fait, un enfant, un frère ou une soeur, le père, la mère, les beaux-parents, les grands-parents, les petits-enfants, les beaux-frères et les belles-sœurs, gendres et belles-filles, et en cas de décès d'un oncle, d'une tante, d'un neveu ou d'une nièce.

**Résidence habituelle**

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

**Retard d'Avion**

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

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

**Sinistre**

Evénement 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).

**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).

**Vol Garanti**

C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD D'AVION ».

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

**QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?**

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

**QUELLE EST LA DUREE 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.**

**La garantie "ANNULATION" prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).**

**QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?**

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont la conséquence de dommages résultant de :

**Les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution,**

**La guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève, (sauf les grèves du personnel d'une compagnie aérienne et/ou de l'aéroport pour la garantie Défaillance compagnie)**

**La participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves,**

**La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant,**

**L'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement,**

**Tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat,**

**Les duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense),**

**La pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens (à l'exception du parachute ascensionnel) ainsi que les sports résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive,**

**L'absence d'aléa.**

## COMMENT DECLARER UN SINISTRE ?

### **Besoin d'une Assistance Rapatriement**

☒ **Contactez-nous 24 heures sur 24 au :**

**Tel. (+33) 1.45.16.84.82**

**Fax. (+33) 1 45 16 63 92 ou (+33) 1 45 16 63 94**

☒ **Pour un meilleur traitement de votre dossier, veuillez indiquer**

**votre numéro de contrat 78 675 544**

### **Déclarer un sinistre assurances**

☒ **Munissez vous de votre numéro de Dossier Voyage figurant sur votre bon de commande et connectez-vous directement sur le site Internet :**

**[www.gestion.groupama-assistance-voyage.com](http://www.gestion.groupama-assistance-voyage.com)**

## COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?

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

## GARANTIE RAPIDITE DE PAIEMENT

Les dossiers sinistres transmis par l'assuré seront payés sous un délai de 72 heures ouvrées, après acceptation du dossier par la compagnie. Cette garantie de rapidité de paiement repose sous la seule à condition que l'Assuré fournisse tous les documents nécessaires à l'instruction du dossier sinistre. A défaut d'une telle transmission, cette garantie ne pourrait être valablement mise en œuvre.

Sous réserve de la transmission de l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier et en cas de non respect de ce délai, la compagnie adressera un chèque cadeau de l'agence de voyages de 100 €.

## QUELLES SONT LES SANCTIONS APPLICABLES EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART 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 MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS ?

En cas de difficultés, vous devez adresser votre réclamation à :

Gan Eurocourtage- - Service des relations avec les consommateurs – Immeuble Elysées La Défense –  
7 place du Dôme - TSA 59876 - 92099 La Défense cedex

Si enfin votre désaccord persistait, après la réponse donnée, vous pourriez demander l'avis du Médiateur dans les conditions qui vous seraient communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

## **AUTORITE CHARGEE DU CONTROLE DE L'ENTREPRISE D'ASSURANCE**

**Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP)**

**61, rue Taitbout**

**75436 PARIS CEDEX 09**

## **INFORMATION DU SOUSCRIPTEUR SUR LES DISPOSITIONS DE LA COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTES – CNIL**

Les informations vous concernant sont nécessaires au traitement de votre demande, ainsi qu'à la gestion de votre contrat d'assurances. Elles sont destinées à l'assureur, ses mandataires, ses réassureurs, ses prestataires et organismes professionnels. Elles sont également destinées à des fins commerciales aux autres sociétés du groupe et à leurs partenaires. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous y opposer en vous adressant à l'adresse ci-dessous.

Conformément à la Loi N°78 – 17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de communication aux données qui vous concernent en vous adressant à votre assureur aux coordonnées suivantes : Gan Eurocourtage – Service des relations avec les consommateurs Immeuble Elisées La Défense 7 place du Dôme - TSA 59876 - 92099 La Défense cedex

e-mail : [relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr](mailto:relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr)

### **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 DELAI DE PRESCRIPTION ?**

Toute action concernant ce contrat ne peut être exercée que pendant un délai de deux ans à compter de l'événement qui y a donné naissance dans les conditions déterminées par les Articles L.114-1 et L.114-2 du Code des Assurances français.

### **QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?**

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations d'Assistance résultant de cas de force majeure ou des événements suivants : guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes , actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.**

## **ANNULATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES**

### **NATURE DE LA GARANTIE**

Groupama Assistance Voyage rembourse les acomptes ou toutes sommes hors taxes conservées par l'organisateur du voyage déduction faite d'une franchise indiquée ci-dessous et facturés selon les conditions générales de vente de celui-ci, lorsque l'assuré est dans l'obligation d'annuler ou de modifier son séjour avant le départ (à l'aller).

Groupama Assistance Voyage rembourse à l'assuré les frais d'annulation restés à sa charge, si son départ est empêché par un 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.

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100 euros, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

## 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 immobilière ou de véhicule.

## 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 de l'agence de voyages suite à l'annulation du voyage. Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des garanties.

La prime d'assurance et les taxes sont non remboursables.

## FRANCHISE

Dans tous les cas, **Groupama Assistance Voyage** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié dans le tableau des garanties.

## EXCLUSIONS

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

**De toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré,  
Du simple fait que la destination du voyage de l'Assuré, est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français.**

**De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-8 et suivants du Code du tourisme.**

**De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte des papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ.**

**D'une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation.**

## DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser IMMEDIATEMENT l'agence de voyage.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente de l'organisateur.

Aviser notre gestionnaire sinistre assurances, par mail ou par courrier 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 **Groupama Assistance Voyage**.

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout justificatif.

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré-imprimée au nom du médecin conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

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

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires doit se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

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

## VOL MANQUE

### NATURE DE LA GARANTIE

En cas de non présentation de l'Assuré à l'embarquement consécutif à un événement aléatoire, Groupama Assistance Voyage rembourse le trajet non effectué, si l'Assuré effectue un départ dans les 48 heures de celui initialement prévue.

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.

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100 euros, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

### EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ.

### LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés au tableau des garanties.  
La prime d'assurance et les taxes sont non remboursables.

### EXCLUSIONS

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

**De toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré,  
De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-8 et suivants du Code du tourisme.**

**De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte des papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ.**

**D'une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation.**

### OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

Aviser notre gestionnaire sinistre assurances, par mail ou par courrier 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 **Groupama Assistance Voyage** .

- Faire figurer sur ce mail ou courrier le numéro du contrat, le motif précis du ratage d'avion et les coordonnées complètes de l'assuré.

Adresser les documents suivants :

- Justificatif de l'événement entraînant le ratage d'avion
- Facture d'inscription
- Justificatif de l'achat du nouveau billet

## DEFAILLANCE COMPAGNIE

### NATURE DE LA GARANTIE

Si le voyage de l'assuré est annulé suite à ;

#### Défaillance d'une compagnie aérienne

En cas de faillite d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, Groupama Assistance Voyage indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion réservé auprès de celle-ci et annulé uniquement du fait de ladite faillite

#### Grève du personnel de la Compagnie Aérienne

En cas de grève du personnel d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, Groupama Assistance Voyage indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion réservé auprès de celle-ci et annulé uniquement du fait de ladite grève à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé au moment de l'inscription au voyage..

#### Retard d'avion

Groupama Assistance Voyage indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion si celui-ci décide d'annuler son séjour suite à un **retard d'avion de plus de 7 heures** sur le vol aller occasionné par :

- une mauvaise météo ;
- une défaillance technique de l'avion ;
- un autre problème lié à l'aéroport, pour quelque cause que ce soit, et notamment : grève, attentat, catastrophes diverses.

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100€, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

### 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.

### LIMITATION DE LA GARANTIE

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

**La prime d'assurance, les taxes d'aéroport et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

### FRANCHISE

Dans tous les cas, **Groupama Assistance Voyage** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié dans le tableau des garanties.

### EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties les annulations résultant :  
**Événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.**

### 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 Groupama Assistance Voyage ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.

Aviser notre gestionnaire sinistre assurances, par mail ou par courrier 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 **Groupama Assistance Voyage** .

Faire figurer sur ce mail le numéro du contrat, le motif précis de l'annulation et les coordonnées complètes de l'assuré.

L'Assuré devra également adresser tout justificatif original permettant de mettre en œuvre les garanties retard aérien ou grève du personnel de la compagnie aérienne.

Groupama Assistance Voyage 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 à l'exception des billets e-ticket.

## RETARD D AVION

### NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable sur le vol aller et/ ou retour des :

- Vols réguliers ou dits « Low-cost » des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.
- Vols charters Aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion Aller.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'assuré de plus de **Quatre heures** par rapport à l'heure initialement prévue, Groupama Assistance Voyage indemnise l'Assuré à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties.

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

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100€, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

### EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

### EXCLUSIONS

**Guerre civile ou étrangère, les catastrophes naturelles, épidémies, 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 d'autre autorité en ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré.**

**Evénements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.**

### QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE RETARD D'AVION ?

Pour que la garantie RETARD AERIEN s'applique, vous devez impérativement et préalablement faire compléter par la compagnie aérienne qui a effectué le vol ou à défaut les autorités de l'aéroport, la déclaration de sinistre annexée aux Conditions Générales qui vous ont été remises lors de la souscription, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.

Vous devez en outre, faire apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelle que raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre à notre gestionnaire sinistre assurances, la copie de votre billet d'avion, de la facture d'achat du vol garanti et du talon de votre carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée.

### **IMPORTANT :**

Faute par vous de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard d'avion 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.

## **ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

### **NATURE DE LA GARANTIE**

**Assuré :** Toute personne physique définie aux Conditions Particulières sous cette qualité, et ayant souscrit la garantie lors d'une réservation d'une prestation (vol, hôtel ou voiture) seule ou un package dynamique, quelque soit le lieu de résidence. 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**.

**Cas particulier du « one-way »** (un billet d'avion Aller), l'Assuré bénéficie de :

- La garantie Assistance pour une durée limitée de 7 jours à compter de sa date d'arrivée à destination ;

**Domicile :** le lieu de résidence habituelle de l'assuré.

Si compte tenu de l'état de santé du patient, un rapatriement médical est nécessaire, celui-ci s'effectuera vers son domicile c'est-à-dire dans un pays de l'Union européenne ou en Suisse. Si l'Assuré n'est pas résident dans un des pays précités, le rapatriement s'effectuera à défaut exclusivement vers le pays ayant servi de point de départ au voyage assuré.

**Membres de la famille :** conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,

Par **MALADIE GRAVE**, on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

Par **ACCIDENT CORPOREL GRAVE**, on entend 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.

### **L'ASSURE EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL :**

Notre équipe médicale 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 L'assureur/assistant 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.

Seules les autorités médicales de L'assureur/assistant sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation.

Les réservations seront faites par nos soins.

L'assureur/assistant rapatriera l'assuré, à son domicile ou à son lieu de départ mentionné sur sa facture délivrée par l'agence de voyages, s'il est en état de quitter le centre médical.

Si l'état de l'assuré le justifie, L'assureur/assistant 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, L'assureur/assistant prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties .

Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, L'assureur/assistant organise et prend en charge son retour ainsi que celui, éventuellement, 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, L'assureur/assistant 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 à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties

L'assureur/assistant 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, L'assureur/assisteuse 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 à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, L'assureur/assisteuse organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, 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, L'assureur/assisteuse organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

#### **EN CAS DE DECES**

L'assureur/assisteuse 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 ou en Suisse. Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties

L'assureur/assisteuse organise éventuellement 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.

#### **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 L'assureur/assisteuse
- ☛ 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,

L'assureur/assisteuse organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile.

##### **Rapatriement ou transport des autres assurés :**

Lors du rapatriement de l'assuré, un seul accompagnant sera pris en charge par L'assureur/assisteuse, sauf si les accompagnants sont les enfants de l'assuré et que le second parent ne participe pas au voyage.

##### **Frais médicaux :**

L'assureur/assisteuse rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties .

- ☛ **Franchise toujours déduite :** Montant indiqué dans le tableau des garanties.

Les frais d'hospitalisation sont garantis, hors frais médicaux ambulatoires.

Si le voyage se déroule dans l'un des pays de L'Union Européenne, l'Assuré s'engage à se procurer auprès de sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie et à utiliser sa Carte Européenne d'Assurance Maladie (ancien Formulaire E111)

Si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux d'un montant supérieur à **700€**, consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, L'assureur/assisteuse peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance, dans les limites des engagements de L'assureur/assisteuse, en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés. Ce chèque de caution ne sera restitué que sur justification d'une position officielle de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés. Une reconnaissance de dette sera réclamée à l'assuré sur son lieu de séjour.

Cette garantie cesse à dater du jour où L'assureur/assisteuse **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, L'assureur/assisteuse 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.

L'assureur/assisteuse 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/assisteuse organise son retour.

### **Envoi de médicaments :**

L'assureur/assisteuse 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 :**

L'assureur/assisteuse se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, L'assureur/assisteuse 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.

### **Assistance juridique :**

L'assureur/assisteuse prend en charge l'assuré à concurrence du montant indiqué dans le 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, L'assureur/assisteuse en fait l'avance l'assuré à concurrence du montant indiqué dans le 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 L'assureur/assisteuse. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à L'assureur/assisteuse.

## **LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE MUTUAIDE ASSISTANCE**

**Les interventions que L'assureur/assisteuse est amenée 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.**

L'assureur/assisteuse 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 L'assureur/assisteuse ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

L'assureur/assisteuse 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 compte tenu de l'état de santé du patient, un rapatriement médical est nécessaire, celui-ci s'effectuera vers son domicile c'est-à-dire dans un pays de l'Union européenne ou en Suisse. Si l'Assuré n'est pas résident dans un des pays précités, le rapatriement s'effectuera à défaut exclusivement vers le pays ayant servi de point de départ au voyage assuré.

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**.

**Cas particulier du « one-way »** (un billet d'avion Aller), la garantie Assistance prend effet le jour du départ et expire sept (7) jours à compter de sa date d'arrivée à destination.

L'engagement maximum de L'assureur/assisteuse en cas de sinistre est de :

- **Assistance** : 155.000 € par personne avec un maximum par événement de 1.500.000 €.
- **Frais médicaux** : 10.000€ par personne avec un maximum par événement de 100.000 €

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

#### EXCLUSIONS DE GARANTIE

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

- Pollution, catastrophes naturelles,
- Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées,
- 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 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, traitement esthétique, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact,
- Etats de grossesse à partir de la 32ème semaine,
- Les soins dentaires,
- 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 Groupama Assistance Voyage
- Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance.
- Les frais médicaux ambulatoires.

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

Pour toute demande d'assistance, vous devez nous contacter, 24 heures sur 24 – 7 jours sur 7 :

Par téléphone

De France : 01 45 16 84 82

De l'étranger : 33. 1 45 16 84 82

Précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international

e-mail : [assistance@mutuaide.fr](mailto:assistance@mutuaide.fr)

et obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.

Pour toute demande de remboursement vous devez :

nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement.

Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant la propriété de Groupama Assistance Voyage.

#### BAGAGES

#### NATURE DE LA GARANTIE

**Groupama Assistance Voyage** garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence du montant indiqué dans le 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.

Par **bagages**, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à **l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'assuré**.

**Les objets de valeur**, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum de **50 %** du capital garanti et seulement dans les conditions ci-après :

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés sur l'assuré,
- Les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré..

**Les objets acquis en cours de voyage ou séjour** sont compris dans l'assurance pour un maximum de **25 %** du capital assuré.

En cas de retard de livraison des bagages supérieur à **24 Heures**, l'Assuré bénéficiera d'une indemnisation à hauteur du montant indiqué dans le tableau des garanties, en bons d'achat **de l'agence de voyages** . .

#### 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.

**Cas particulier du « one-way »** (un billet d'avion Aller), l'Assuré bénéficie de :

- La garantie Bagages est acquise uniquement pendant le vol aller.

#### CALCUL DE L'INDEMNITE

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.

#### FRANCHISE

Dans tous les cas, **Groupama Assistance Voyage** indemnise l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié dans le tableau des garanties.

#### EXCLUSIONS

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

**Les marchandises, les biens consommables, les denrées périssables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, dvd, cd, cigares et cigarettes, alarmes, jeux vidéos et accessoires, les fourrures, 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, couteaux 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 .**

## LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants fixés 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.

## COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L.121-5 du code des assurances français.

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 parvenir à notre gestionnaire sinistre assurances 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.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- . Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- . Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

**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 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 fondé à intenter 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 :

- 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 ;
- 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.

## INFOS SERVICES

**Assistance Téléphonique assurée 24h/24 7j/7 : (+33) 1 45 16 84 82.**

Groupama Assistance Voyage met à la disposition de l'Assuré une ligne dédiée au pour répondre à ses demandes d'information sur tous les sujets concernant son voyage (qu'il s'agisse des questions relatives aux formalités de police, à la météo, à une information médicale ou bien aux réglementations du pays visité ou du transporteur).

La disponibilité de ce service prend effet pour l'Assuré à compter de sa souscription et se termine au retour du voyage assuré.

### **Besoin d'une Assistance Rapatriement**

☒ **Contactez-nous 24 heures sur 24 au :**

**Tel. (+33) 1.45.16.84.82**

**Fax. (+33) 1 45 16 63 92 ou (+33) 1 45 16 63 94**

☒ **Pour un meilleur traitement de votre dossier, veuillez indiquer**

**vos numéro de contrat 78 675 544**

### **Déclarer un sinistre assurances**

☒ **Munissez vous de votre numéro de Dossier Voyage figurant sur votre bon de commande et connectez-vous directement sur le site Internet :**

**[www.gestion.groupama-assistance-voyage.com](http://www.gestion.groupama-assistance-voyage.com)**

### **NUMERO INFO SERVICE 7/7 H24**

Pour toutes questions liées au séjour :  
météo, formalités sanitaires et de franchissement des frontières, information sur le transporteur etc.

**Tel. (+33) 1 45.16.84.82**

Groupama Assistance Voyage est une marque de Gan Eurocourtage –  
Compagnie française d'assurances et de réassurances – Société Anonyme au capital de 10 280 281 euros (entièrement versé) –  
RCS Paris 410 332 738 – APE : 6512Z  
Immeuble Elysées La Défense– 7 place du Dôme- TSA 59876 – 92099 La Défense Cedex – Tél. : 01 70 96 60 00 –  
Siège social : 8-10 rue d'Astorg – 75383 Paris Cedex 08 – Tél. : 01 44 56 77 77  
[www.gan-eurocourtage.fr](http://www.gan-eurocourtage.fr) – [contact@eurocourtage.com](mailto:contact@eurocourtage.com) – Service des relations avec les consommateurs :  
tél. : 01 70 96 67 37 – [relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr](mailto:relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr)  
Entreprise régie par le code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel,  
61 rue Taitbout – 75009 Paris