

CONDITIONS GÉNÉRALES
ET SPÉCIALES

POLICE N°4.001.590.330.

ASSURANCE
PRIVILEGES
VACANCES

SOMMAIRE

TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES).....	2
DISPOSITIONS GENERALES.....	6
DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES.....	6
DETAIL DES GARANTIES	14
ANNULATION « TOUTES CAUSES »	14
ANNULATION PROTECTION SANITAIRE.....	15
FRAIS D'ANNULATION D'ACTIVITE.....	18
DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE.....	18
BAGAGES	19
RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU.....	22
GARANTIE SECURITE AERIENNE	23
REVISION DES PRIX	24
ASSISTANCE RAPATRIEMENT	25
ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE	29
GARANTIE FORCE MAJEURE	31
INTERRUPTION DE SEJOUR.....	32
RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE	33
GARANTIE METEO.....	39
GARANTIE TRANQUILLITE – POURSUITE DU VOYAGE.....	40
KIDS LINE.....	40
LE SERVICE 24H/24	41

CONTRAT N°

- MULTIRISQUE
- Option PROTECTION SANITAIRE / 20
- Extension ANNULATION SOLIDAIRE 10-20 assurés
- Extension ASSISTANCE RAPATRIEMENT 91-366 jours

LA GESTION ADMINISTRATIVE DE CE CONTRAT EST DELEGUEE A ASSUREVER, INTERMEDIAIRE EN ASSURANCES IMMATRICULE A L'ORIAS SOUS LE NUMERO : 07 028 567 (WWW.ORIAS.FR).

MENTIONS LEGALES ASSUREVER : https://public.assurever.com/Mentions_legales.jpg.

ASSUREVER EST SOUMIS A L'AUTORITE DE CONTROLE PRUDENTIEL ET DE RESOLUTION (ACPR), SITUÉE 4 PLACE DE BUDAPEST - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09, FRANCE.

LES GARANTIES DE VOTRE CONTRAT, A L'EXCEPTION DES GARANTIES D'ASSISTANCE, SONT REGIES PAR LE CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS.

VOTRE CONTRAT SE COMPOSE DES PRESENTES CONDITIONS GENERALES, COMPLETEES PAR VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION. PARMI LES GARANTIES DEFINIES CI-APRES, CELLES QUE VOUS AVEZ CHOISIES FIGURENT DANS VOTRE CERTIFICAT DE SOUSCRIPTION, SELON LA FORMULE QUE VOUS AVEZ SOUSCRITE ET POUR LAQUELLE VOUS AVEZ ACQUITTE LA COTISATION CORRESPONDANTE.

LISEZ ATTENTIVEMENT VOS CONDITIONS GENERALES. ELLES VOUS PRECISENT NOS DROITS ET OBLIGATIONS RESPECTIFS ET REPONDENT AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ.

IMPORTANT

En cas de Sinistre susceptible de donner lieu à une annulation, vous devez annuler votre réservation auprès de l'Opérateur de voyage dès que vous en avez connaissance.

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Voyage" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement à :

ASSUREVER
Service Gestion Clients
TSA 52216
18039 BOURGES CEDEX
Tél. : +33 1 73 03 41 01
Mail : gestion@assurever.com

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est **IMPERATIF** de contacter les services publics de secours dans un premier temps et de contacter ensuite NEAT Assistance préalablement à toute intervention ou initiative personnelle. Un numéro de dossier vous sera communiqué par NEAT qui se chargera d'examiner votre demande de prise en charge. En l'absence d'accord préalable de NEAT un refus de garantie pourra vous être opposé.

Contact Assistance 24h/24 et 7j/7 : **+33 9 78 45 25 64**

TABLEAUX DES MONTANTS DES GARANTIES (CONDITIONS SPECIALES)

MULTIRISQUE

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation de voyage	<ul style="list-style-type: none">• 50 000 € / personne et 100 000 € / évènement
<ul style="list-style-type: none">• A/ Annulation Motif médical de l'Assuré son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles ↳ <i>Franchise</i>	<ul style="list-style-type: none">• 50 € / personne
<ul style="list-style-type: none">• B/ Annulation TOUTES CAUSES ↳ <i>Franchise</i>	<ul style="list-style-type: none">• 10 % de l'indemnité avec un minimum de 50 € / personne
Annulation d'activités	<ul style="list-style-type: none">• 1 000 € / personne et 10 000 € / évènement
↳ <i>Franchise</i>	<ul style="list-style-type: none">• 50 € / personne
Départ manqué / Retour manqué	<ul style="list-style-type: none">• 1 000 € / personne et 10 000 € / évènement

Bagages et effets personnels

- Bagages
 - Sur présentation de justificatifs
 - ↳ *Franchise*
 - ou
 - Non présentation de justificatifs
 - Objets précieux
 - ↳ *Franchise*
 - Objets personnels
 - ↳ *Franchise*
 - Retard de livraison
 - Sur présentation de justificatifs
 - ou
 - Non présentation de justificatifs
 - Vol de documents d'identité
- 2 000 € / pers. et 20 000 € / évènement
 - 50 € / dossier
 - 150 € forfaitaires / personne et 750 € / évènement
 - 500 € / personne
 - 50 € / dossier
 - 1 000 € / personne
 - 50 € / dossier
 - 300 € / personne
 - 50 € forfaitaires / personne
 - 200 € / évènement

Retard de transport

- Retard de 4 heures à 7 heures
 - Retard de plus de 7 heures
- 100 € / personne et 1 000 € / évènement
 - 200 € / personne et 2 000 € / évènement

Garantie Sécurité aérienne

- Annulation du voyage, en cas de :
 - Cessation d'activité totale de la Compagnie aérienne, dû à sa défaillance financière
 - Grèves du personnel de la Compagnie aérienne et/ou de l'aéroport
 - Retard de plus de 7 heures
 - ↳ *Franchise*
- Remboursement du voyage avec un maximum de 2 500 € / personne
 - 30 € / personne

Révision des prix

- Révision des prix pour :
 - Surcharge Carburant
 - Hausse des Taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires.
 - Variation du cours des devises
 - ↳ *Franchise*
- 150 € / personne
 - 20 € / personne

Assistance rapatriement

- Rapatriement ou transport sanitaire
 - Accompagnement lors du rapatriement ou transport
 - Retour des enfants de moins de 15 ans
 - Présence en cas d'hospitalisation
 - Prolongation de séjour à l'hôtel
 - Frais hôtelier
 - Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation en dehors du pays de résidence de l'Assuré
 - ↳ *Franchise*
 - Soins dentaires
 - Avance de frais médicaux
 - Transport du corps en cas de décès
 - Rapatriement du corps
 - Frais funéraires nécessaires au transport
 - Retour prématuré
 - Paiement des frais de recherche et de secours
- Frais réels
 - Titre de transport
 - Titre de transport Aller /Retour
 - Titre de transport + Frais d'hôtel 150 € / nuitée (maximum 10 jours)
 - Maximum 10 nuitées
 - 150 € / nuitées (maximum 10 jours)
 - 150 000 € / personne
 - 150 € / personne
 - 150 € / personne
 - 150 000 € / personne
 - Frais réels
 - 2 500 €
 - Titre de transport
 - 4 500 € / personne et 9 000 € / évènement

<ul style="list-style-type: none"> • Assistance résidence principale • Avance de fonds à l'étranger • Assistance Juridique à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> • Paiement d'honoraires • Avance de la caution pénale • Envoi de médicaments • Transmission de messages 	<ul style="list-style-type: none"> • 150 € / dossier • 1 500 € / personne • 1 500 € • 7 500 € • Frais d'expédition
Garantie Force majeure	
<i>Avant départ</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • En cas de voyages remboursés par le prestataire <ul style="list-style-type: none"> • Remboursement de l'assurance • Remboursement du pré/post acheminement ou • En cas de voyages reportés par le prestataire <ul style="list-style-type: none"> • Remboursement du pré acheminement • Hausse du prix du voyage reporté 	<ul style="list-style-type: none"> • Montant de la prime d'assurance voyage • Maximum 150 € /passager • Maximum 150 € / passager • 15% du montant du voyage avec un maximum de 200 € / passager
<i>Pendant le voyage</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • Retour impossible <ul style="list-style-type: none"> • Frais hôteliers : Forfaits • Frais hôteliers : Vols secs 	<ul style="list-style-type: none"> • 80 € / nuitée / passager (maximum 6 nuitées) • 50 € / nuitée / passager (maximum 2 nuitées)
Frais d'interruption de séjour	
	<ul style="list-style-type: none"> • 10 000 € / personne et 100 000 € / évènement
Voyage de compensation	
	<ul style="list-style-type: none"> • 2 500 € / personne (maximum 2 personnes) et 5 000 € / évènement
Responsabilité civile	
<ul style="list-style-type: none"> • Dommages corporels, matériels et immatériels • Dont dommages matériels et immatériels consécutifs <ul style="list-style-type: none"> ↳ <i>Franchise absolue</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 000 € / sinistre • 75 000 € / sinistre • 150 € / sinistre
Individuelle accident de voyage	
<ul style="list-style-type: none"> • Décès accidentel • Infirmité permanente totale suite à un accident 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 000 € / personne • 150 000 € / évènement
Garantie Météo	
<ul style="list-style-type: none"> • Garantie neige • Garantie soleil • Garantie Intempéries diverses 	<ul style="list-style-type: none"> • 100 € / dossier • 100 € / dossier Frais d'hôtel • 100 € maximum / dossier
Garantie Tranquillité 24h/24	
	<ul style="list-style-type: none"> • +33 9 78 45 25 64
Kids Line	
	<ul style="list-style-type: none"> • +33 9 78 45 25 64

Service H24

Avant le voyage

- Informations sanitaires
- Informations Météo
- Informations Administratives
- Informations Touristiques Complémentaires

• +33 9 78 45 25 64

Pendant le voyage

- Assistance qualité sur votre lieu de séjour
- Assistance administrative
- Transmission de messages

OPTION PROTECTION SANITAIRE

Cette garantie vient en complément de la formule Multirisque.

PRESTATIONS	MONTANTS TTC maximum / personne
Annulation Protection Sanitaire <ul style="list-style-type: none">• Annulation pour maladie grave suite à épidémie ou pandémie• Annulation en cas d'absence de vaccination contre le Covid 19• Annulation pour refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température<ul style="list-style-type: none">↳ Franchise	<ul style="list-style-type: none">• 50 000 € / personne et 100 000 € / évènement• 10 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne (Protection Sanitaire)• 20 % du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € / personne (Protection Sanitaire 20)
Assistance Protection Sanitaire <ul style="list-style-type: none">• Téléconsultation avant départ• Rapatriement médical (y compris en cas d'épidémie ou de pandémie)• Retour impossible• Frais hôteliers suite à retour impossible• Frais hôteliers suite à mise en quarantaine• Frais médicaux hors du pays de résidence suite à maladie y compris en cas d'épidémie ou de pandémie<ul style="list-style-type: none">↳ Franchise• Prise en charge d'un forfait téléphonique local• Soutien psychologique suite mise en quarantaine• Valise de secours• Aide-ménagère• Livraison de courses ménagères• Soutien psychologique suite à rapatriement	<ul style="list-style-type: none">• 1 appel• Frais réels• 1 000 € maximum par personne et 50 000 € maximum par groupe• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)• Frais d'hôtel 150 € / nuit (maximum 14 nuits)• 150 000 € / personne• 150 € / personne• Jusqu'à 80 €• 6 entretiens par évènement• 100 € maximum par personne et 350 € maximum par famille• 15 heures réparties sur 4 semaines• 15 jours maximum et 1 livraison par semaine• 6 entretiens par évènement

Les garanties indiquées ci-dessus sont applicables pendant la durée du voyage correspondant à la facture délivrée par l'organisateur avec un **maximum de 90 jours** (366 jours pour la garantie Assistance rapatriement si vous avez souscrit à cette extension et réglée la prime correspondante) à compter de la date de départ en voyage.

La REVISION DES PRIX n'est valable que si vous avez souscrit la formule " Multirisque " uniquement le jour de votre inscription au voyage et que vous avez acquitté la prime correspondante.

La PROTECTION SANITAIRE n'est valable que si vous l'avez souscrite en complément de la formule " Multirisque " et que vous avez acquitté la prime correspondante. Cette garantie doit être souscrite le jour de votre inscription au voyage et simultanément à la souscription de la formule " Multirisque ".

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

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

En aucun cas la durée du contrat ne peut excéder 12 mois à dater du jour du départ en voyage.

DISPOSITIONS GENERALES

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par le Code des Assurances y compris, le cas échéant, les dispositions particulières pour les risques situés dans les départements du Bas-Rhin, du Haut-Rhin et de la Moselle. Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

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

DISPOSITIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

DEFINITIONS

Accident

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

Annulation

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie qui sont énumérés au titre "Annulation de voyage".

Assuré

Est considéré comme Assuré, ci-après désignés par le terme « Vous », la personne physique bénéficiaire des garanties d'assurance et des prestations d'assistance du présent contrat souscrit par l'Adhérent.

Assureur / Nous

L'Assureur est **Helvetia Global Solutions Ltd** (ci-après désigné par « l'Assureur » ou « Helvetia »), société anonyme de droit liechtensteinois dont le siège social est situé à l'Aeulestrasse 60, 9490 Vaduz, Principauté de Liechtenstein, immatriculée au Registre de Commerce du Principauté de Liechtenstein sous le numéro FL-0002.191.766-9, agréé en tant qu'entreprise d'assurance par l'autorité de surveillance des marchés financiers de la Principauté de Liechtenstein (FMA Liechtenstein). Helvetia est autorisée à exercer les activités d'assurance en France au titre de la libre prestation des services, notifiée à l'ACPR (ID Refassu: 224324).

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 par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français.

Bagages

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

Bénéficiaire

Est considéré comme Bénéficiaire, l'Assuré ou ses ayant droits.

Billet de train

Les titres de transport ferroviaire.

Catastrophe naturelle

Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation, un typhon, un ouragan, un cyclone ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

COM

Polynésie Française, Saint-Pierre-et-Miquelon, Wallis et Futuna, Saint-Barthélemy et Saint-Martin.

Confirmation du vol

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places.
Les modalités sont définies au niveau des Conditions de Vente de l'organisateur.

Conjoint

Par Conjoint, il faut entendre :

- la personne liée à l'Assuré par les liens du mariage et non séparé judiciairement ;
- la personne qui vit maritalement avec l'Assuré et sous le même toit, dans la même communauté d'intérêts qu'un couple marié ;
- le Cosignataire d'un Pacte Civil de Solidarité avec l'Assuré.

Courtier gestionnaire

Le Courtier gestionnaire des adhésions individuelles et facultatives, et des sinistres d'assurance afférents est ASSUREVER, Société Anonyme au capital de 41 320 euros, enregistrée au RCS Paris B 384.706.941, dont le siège est situé 350 rue de Vaugirard 75015 Paris, France, et immatriculée à l'ORIAS sous le n°07 028 567 (www.orias.fr), pour le compte de l'Assureur.

Dispositions particulières

Document dûment rempli par l'Adhérent ou le Distributeur sur lequel figurent les nom et prénom de chaque Assuré, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre les souscriptions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

Domicile

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

DROM

Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte et Réunion.

Distributeur

Le Distributeur est la personne morale qui présente et propose le présent contrat à l'Adhérent. Le Distributeur peut être l'Opérateur de voyage, l'Organisateur de voyage ou le courtier. Le siège du Distributeur doit être situé en Europe.

Epidémie

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

Etranger

Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception du pays d'origine.

Europe

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

Faillite de la compagnie aérienne

Situation où l'Assuré muni de billets valables ne peut bénéficier des vols prévus lorsque :

- à la suite de sa mise en liquidation judiciaire, la cessation d'activité de la compagnie aérienne conduit à une annulation inopinée des vols
- aucune contre-proposition n'est fournie par l'organisateur ou la compagnie aérienne au voyageur.

France

Par "France", on entend France métropolitaine, Corse, DROM et COM.

Franchise

Partie de l'indemnité restant à la charge du Bénéficiaire.

Maladie

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

Maladie grave

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

Maximum par événement

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

Membre de la famille

Le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

Opérateur de voyage

Est considéré comme l'Opérateur de voyage la personne morale qui vend le Voyage.

Organisateur de voyage

Est considéré comme l'Organisateur de voyage la personne morale responsable de l'exécution des prestations incluses dans le Voyage.

Pandémie

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

Pays d'origine

Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

Quarantaine

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

Sinistre

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

Souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative

Est considéré comme le souscripteur de l'adhésion individuelle et facultative au contrat d'assurance collective, le Distributeur qui agit pour le compte de l'Adhérent.

Souscripteur du contrat d'assurance collective

Le souscripteur du contrat d'assurance collective auprès de l'Assureur est NEAT, société de courtage en assurances, SAS au capital social de 77610,25 € dont le siège social est situé au 117 Quai de Bacalan, 33300 BORDEAUX, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 913 676 581, et auprès de l'ORIAS sous le numéro 22004644, Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes aux Articles L 512-6 et L 512-7 du Code des assurances.

Vol régulier

Vol programmé effectué par un avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes aux références publiées dans les G.D.S. (Global Distribution System Amadeus, Sabre, Galileo...).

Vol non régulier de type charter

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

Voyage

Déplacement et/ou séjour, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservé(s) auprès de l'Opérateur de voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières.

ETENDUE TERRITORIALE DES GARANTIES

Les garanties s'appliquent dans le monde entier.

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

COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

→ **VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE ?**

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences. Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

Vous devez :

- contacter sans attendre le plateau d'assistance au n° de téléphone : **09 78 45 25 64** (+33 9 78 45 25 64 depuis l'étranger) ;
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense ;
- vous conformer aux solutions que nous préconisons ;
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit ;
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Seul l'appel téléphonique de l'Assuré au moment de l'événement permet la mise en œuvre des prestations d'assistance.

Dès réception de l'appel, l'Assureur, après avoir vérifié les droits du demandeur, organise et prend en charge les prestations prévues dans la présente convention.

Pour bénéficier d'une prestation, l'Assureur peut demander à l'Assuré de justifier de la qualité qu'il invoque et de produire, à ses frais, les pièces et documents prouvant ce droit.

L'Assuré doit permettre à nos médecins l'accès à toute information médicale concernant la personne pour laquelle nous intervenons. Cette information sera traitée dans le respect du secret médical.

L'Assureur ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence et intervient dans la limite des accords donnés par les autorités locales, ni prendre en charge les frais ainsi engagés, à l'exception des frais de transport en ambulance ou en taxi jusqu'au lieu le plus proche où pourront être prodigués les soins appropriés, en cas d'affection bénigne ou de blessures légères ne nécessitant ni un rapatriement ni un transport médicalisé.

Les interventions que l'Assureur 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.

Lorsque l'Assureur a pris en charge le transport d'un Assuré, ce dernier doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie aérienne mise à la disposition de l'Assuré en fonction des possibilités offertes par les transporteurs aériens et de la durée du trajet.

→ VOUS SOUHAITEZ DECLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE ?

Dans les 5 jours dans tous les cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez contacter ASSUREVER, soit par mail, soit par téléphone, soit par courrier :

ASSUREVER

Service Gestion Clients

TSA 52216

18039 BOURGES CEDEX

Tél. : + 33 1 73 03 41 01

Mail : gestion@assurever.com

Bureaux ouverts du lundi au vendredi de 09h00 à 18h00

CUMUL DES GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

FAUSSES DECLARATIONS

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

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L113-9 du Code des Assurances.

DECHEANCE DE PRESTATION ET DE GARANTIE POUR DECLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et/ou des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

Nous ne pouvons en aucun cas nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'évènements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, attentats, actes de terrorisme, pirateries, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, pollution, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance et garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires, attentats, actes de terrorisme, prises d'otage, sauf stipulation contraire dans la garantie ;

- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait ;
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- la pollution, les catastrophes naturelles sauf stipulation contraire dans la garantie ;
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool ;
- les traitements esthétiques et leurs conséquences ;
- les épidémies et pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie ;
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

EXPERTISE DES DOMMAGES

En cas de désaccord entre les parties, chacune d'entre elles choisit un expert. Si les experts ainsi désignés ne sont pas d'accord, un tiers expert est désigné par le Président du Tribunal compétent, du lieu de Domicile de l'Assuré. Cette nomination a lieu sur simple requête de la partie la plus diligente faite au plus tôt 15 jours après l'envoi à l'autre partie d'une lettre recommandée de mise en demeure avec avis de réception.

Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert et s'il y a lieu, la moitié des honoraires du tiers expert et des frais de sa nomination.

Aucune action ne peut être exercée contre l'Assureur tant que le tiers expert n'a pas tranché le différend.

CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.). De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

SUBROGATION

L'Assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions de l'Assuré, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention.

Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, L'Assureur est subrogé dans les droits et actions des Assurés contre cette compagnie ou cette institution.

QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

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

Toutefois, ce délai ne court :

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

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

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

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

Il est rappelé que :

- L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
- En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si

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

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

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

Le délai de prescription peut être interrompu également par :

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

EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PREVU A L'ARTICLE L.112-10 DU CODE DES ASSURANCES (LOI HAMON)

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des sinistres garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de 30 jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

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

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de 30 jours à compter de votre renonciation.

« Je soussigné M.....demeurantrenonce à mon contrat N°.....souscrit auprès d'....., conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun sinistre mettant en jeu une garantie du contrat. »

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

RECLAMATIONS – LITIGES

1. Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assistance, vous pouvez contacter le Service Client de NEAT par courrier ou par courriel à :

NEAT
Service Client
117 Quai de Bacalan
33300 BORDEAUX
reclamation@neat.eu

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'Assureur par mail à l'adresse : complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia s'engage à accuser réception de votre demande dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, le Bénéficiaire a la faculté de demander l'avis du Médiateur sans préjudice des autres voies d'action légales, par mail (mediation@mutualite.fr) ou à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

2. Pour toute réclamation sur vos garanties d'Assurance, vous pouvez contacter ASSUREVER par courrier ou par courriel à :

ASSUREVER
Service Réclamation
TSA 52216
18039 BOURGES Cedex
reclamation@assurever.com

Si la réponse que vous obtenez ne vous donne pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) à l'Assureur par mail à l'adresse : complaints-hgs@helvetia.com

Helvetia s'engage à accuser réception de votre courrier dans un délai de 10 jours ouvrés. Il sera traité dans les 2 mois au plus.

Si, après examen de la réclamation, le désaccord persiste, le Bénéficiaire a la faculté de demander l'avis du Médiateur sans préjudice des autres voies d'action légales, par mail (mediation@mutualite.fr) ou à l'adresse suivante :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
www.mediation-assurance.org

L'avis du médiateur de l'assurance ne lie pas les parties, lesquelles sont libres d'accepter ou de refuser sa proposition de solution et de saisir le tribunal compétent.

Les dispositions du présent paragraphe s'entendent sans préjudice des autres voies d'actions légales.

AUTORITE DE CONTROLE

L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – 4, place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris Cedex 9.

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

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

- les réponses aux questions posées sont obligatoires et qu'en cas de fausses déclarations ou d'omissions, les conséquences à son égard peuvent être la nullité de l'adhésion au contrat (article L 113-8 du Code des Assurances) ou la réduction des indemnités (article L 113-9 du Code des Assurances) ;
- le traitement des données personnelles est nécessaire à l'adhésion et l'exécution de son contrat et de ses garanties, à la gestion des relations commerciales et contractuelles, ou à l'exécution de dispositions légales, réglementaires ou administratives en vigueur ;
- les données collectées et traitées sont conservées pour la durée nécessaire à l'exécution du contrat ou de l'obligation légale. Ces données sont ensuite archivées conformément aux durées prévues par les dispositions relatives à la prescription ;
- les destinataires des données le concernant sont, dans la limite de leurs attributions, les services de l'Assureur en charge de la passation, gestion et exécution du Contrat d'assurance et des garanties, ses délégataires, mandataires, partenaires, sous-traitants, réassureurs dans le cadre de l'exercice de leurs missions.
Elles peuvent également être transmises s'il y a lieu aux organismes professionnels ainsi qu'à toutes personnes intervenant au contrat tels qu'avocats, experts, auxiliaires de justice et officiers ministériels, curateurs, tuteurs, enquêteurs.
Des informations le concernant peuvent également être transmises au Souscripteur du contrat d'assurance collective, ainsi qu'à toutes personnes habilitées au titre de Tiers Autorisés (juridictions, arbitres, médiateurs, ministères concernés, autorités de tutelle et de contrôle et tous organismes publics habilités à les recevoir ainsi qu'aux services en charge du contrôle tels les commissaires aux comptes, auditeurs ainsi que services en charge du contrôle interne) ;
- en sa qualité d'organisme financier, l'Assureur est soumis aux obligations légales issues principalement du code monétaire et financier en matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme et, qu'à ce titre, il met en œuvre un traitement de surveillance des contrats pouvant aboutir à la rédaction d'une déclaration de soupçon ou à une mesure de gel des avoirs.
Les données et les documents concernant l'Assuré sont conservés pour une durée de cinq (5) ans à compter de la clôture du contrat ou de la cessation de la relation ;
- ses données personnelles pourront également être utilisées dans le cadre d'un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance pouvant conduire, le cas échéant, à une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

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

Dans ce cadre, des données personnelles le concernant (ou concernant les personnes parties ou intéressées au contrat peuvent être traitées par toutes personnes habilitées intervenant au sein des entités du Groupe Assureur dans le cadre de la lutte contre la fraude. Ces données peuvent également être destinées au personnel habilité des organismes directement concernés par une fraude (autres organismes d'assurance ou intermédiaires; autorités judiciaires, médiateurs, arbitres, auxiliaires de justice, officiers ministériels ; organismes tiers autorisés par une disposition légale et, le cas échéant, les victimes d'actes de fraude ou leurs représentants).

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

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

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

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

Ces droits peuvent être exercés auprès du Délégué Représentant à la Protection des Données :

par mail : à l'adresse dpo@assurever.com

ou

par courrier : en écrivant à l'adresse suivante : Délégué Représentant à la Protection des Données – ASSUREVER – 350 rue de Vaugirard – 75015 PARIS.

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

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre à la juridiction des Tribunaux français et renoncent à toute procédure dans tout autre pays.

LANGUE UTILISEE

La langue utilisée dans le cadre des relations précontractuelles et contractuelles est la langue française.

CONTRAT

Les garanties assurance et assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de HELVETIA GLOBAL SOLUTIONS LTD.

DETAIL DES GARANTIES

ANNULATION « TOUTES CAUSES »

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

- A/ Nous intervenons en cas de maladie grave ou accident de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait) constaté par une autorité médicale et vous empêchant de réaliser le voyage prévu.
Nous intervenons en cas de décès de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait).
- B/ La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, si votre départ où l'exercice des activités prévues pendant votre séjour sont empêchés par un événement aléatoire, **pouvant être justifiés**.
Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription.

EXTENSION DE GARANTIE

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

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

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

Du fait de votre annulation, nous prenons également en charge le remboursement des frais d'annulation des personnes inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. **Notre remboursement se limite à la prise en charge de 9 personnes maximum pour un même événement (20 personnes maximum si vous avez souscrit à cette extension et réglée la prime correspondante).**

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

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

La prime d'assurance n'est jamais remboursable.

ANNULATION PROTECTION SANITAIRE

Extension à la Multirisque

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

- **Maladie grave suite à épidémie ou pandémie, Accident corporel grave ou décès, (y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une maladie ou d'un accident) de :**
 - vous-même, votre conjoint de droit ou de fait, vos ascendants ou descendants (tout degré), votre tuteur ou toute personne vivant habituellement sous votre toit,
 - vos frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles filles, beaux-pères, belles-mères,
 - votre remplaçant professionnel désigné lors de la souscription,
 - la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en vacances, vos enfants mineurs, ou la personne handicapée vivant sous votre toit, à condition qu'il y ait hospitalisation de plus de 48 heures ou décès,

- de la personne qui vous accompagne au cours de votre voyage, sous réserve que ses nom et prénom aient été indiqués aux mêmes conditions particulières que vous et qu'elle ait acquitté la prime d'assurance.

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

- ✓ lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :
- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

- **Refus d'embarquement à l'aéroport, à la gare ferroviaire, à la gare routière ou à la gare maritime de départ suite à prise de température organisée par les autorités sanitaires du pays de départ ou la compagnie de transport avec laquelle vous voyagez.**

Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires du pays de départ, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible.

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

DISPOSITIONS COMMUNES AUX GARANTIES « ANNULATION TOUTES CAUSES » ET « ANNULATION PROTECTION SANITAIRE »

LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'organisateur de voyage (**à l'exclusion des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur**), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

DANS QUEL DELAI VOUS DEVEZ DECLARER LE SINISTRE ?

Deux étapes

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

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la date de la connaissance de l'événement entraînant la garantie, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions particulières de vente de l'agence de voyages.

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

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :

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

Vous devrez communiquer à ASSUREVER, les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à remplir avec l'assistance de votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, conformément à la loi sur le secret médical du 4 mars 2002, vous devrez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et les adresser à ASSUREVER.

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

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ANNULATION TOUTES CAUSES » ET « ANNULATION PROTECTION SANITAIRE »

Les garanties Annulation toutes causes et Annulation Protection Sanitaire ne couvrent pas l'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité à destination.

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

- un événement, une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,
- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,
- la grossesse, sauf si la nature même du voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription,
- les complications de grossesse au-delà de la 28^{ème} semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro, les pma et leurs conséquences,
- l'oubli de vaccination,
- la défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- le défaut ou l'excès d'enneigement,
- tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, psychologique ou psychiatrique, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent Contrat,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- les congés payés et les RTT n'ayant pas fait l'objet d'un accord exprès de l'employeur préalablement à la réservation du voyage,
- les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,
- tout événement survenu entre la date de souscription au voyage et la date de souscription au contrat d'assurance,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- les conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- un acte de négligence de votre part,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application du Code du Tourisme en vigueur,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 48 heures précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.

FRAIS D'ANNULATION D'ACTIVITE

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Durant votre voyage, si votre état de santé (dûment constaté par une autorité médicale locale) vous empêche de pratiquer une activité prévue figurant sur votre facture d'inscription et assurée par le présent contrat (cure de thalasso, excursion, plongée sous-marine...) mais que votre état ne nécessite pas un rapatriement, nous prenons en charge le remboursement de la prestation non remboursable et non effectuée.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- de l'absence d'aléa,
- d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- des conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- de l'inobservation consciente des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour et du lieu de domicile,
- d'un acte de négligence de votre part.

Les activités achetées durant le voyage (même auprès du représentant de l'organisateur du voyage) ne sont pas garanties

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des prestations non effectuées et non remboursables avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer la pratique de l'activité prévue.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

- **En cas de maladie ou d'accident, vous devez nous adresser** un certificat médical indiquant précisément la nature de la pathologie et la date de contre-indication à pratiquer l'activité,
- **en cas d'accident, vous devez de plus nous préciser** les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

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

Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :

- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- La facture originale de frais non remboursables établie par le prestataire,
- La facture d'inscription à l'activité établie par le prestataire.

DEPART MANQUE – RETOUR MANQUE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Départ manqué : Le jour de la souscription au présent contrat Retour manqué : Le jour du retour figurant sur la facture d'inscription	Départ Manqué : Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller) Retour manqué : A l'arrivée à votre domicile

DEPART MANQUE

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié vous empêche d'emprunter le transport prévu par l'organisateur du voyage pour vous rendre à destination dans les 24h suivant ou par le premier vol disponible, nous vous remboursons, dans la limite fixée au tableau des montants de garantie, le prix du billet que vous avez été obligé de racheter pour rejoindre votre destination (si votre titre de transport initial n'est pas modifiable).

En aucun cas le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait votre annulation.

RETOUR MANQUE

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié vous empêche d'emprunter la connexion prévue entre le lieu d'arrivée et votre domicile, nous vous remboursons (dans la limite fixée au tableau des montants de garantie), le titre de transport que vous avez été obligé de racheter pour regagner votre domicile (en remplacement de celui déjà en votre possession et rendu inutilisable).

Pour un même voyage, vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au tableau des montants de garantie.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si le départ et/ou le retour manqué résulte :

- de l'absence d'aléa,
- d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- des conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- d'un acte de négligence de votre part.

BAGAGES

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

DEFINITIONS

Bagages

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

Objets personnels

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

Objets précieux

Bijoux, montres, fourrures.

Vol caractérisé

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

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

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

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

QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?

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

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

RETARD DE LIVRAISON

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

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

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

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

VOL DES DOCUMENTS D'IDENTITE

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

Nous vous remboursons également vos frais de réfection des clefs de votre Domicile, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties, et à la condition que vous ayez déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ayez fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

En cas de destruction totale ou partielle, ou en cas de perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

Pendant la première année à compter de la date d'achat, le montant remboursé sera égal à la valeur d'achat du bagage ou de l'objet de valeur. L'année suivante, le montant de remboursement sera calculé à concurrence de 75 % du prix d'achat. Les années suivantes la valeur sera réduite de 10 % supplémentaire.

En cas de vol, vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur à neuf de remplacement par des objets équivalents et de même nature.

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 LES PIECES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

La déclaration de sinistre doit parvenir à ASSUREVER 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 perdrez tout droit à indemnité.

La 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 ;
- le constat de perte ou de destruction établi auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque les bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur ;
- la copie de la liste des objets déclarés endommagés ou volés, remise à la compagnie de transport ;
- la lettre de remboursement de la compagnie aérienne ou de transport faisant état de l'indemnisation qui vous a été versée ;
- l'original des justificatifs d'achat des objets endommagés ou volés ;
- en cas de retard de livraison, le constat d'irrégularité établi par la compagnie de transporteur, et le bon de livraison du bagage indiquant la date et l'heure de livraison.

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

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

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

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

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

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que vous en êtes informé(e).

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons 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,
 - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

RETARD DE TRANSPORT AVION / TRAIN / BATEAU

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

DEFINITIONS

Durée du Voyage garanti

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

Heure d'Arrivée initialement prévue

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

Retard de transport

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

Voyage garanti

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

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

QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

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

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

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

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

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE SINISTRE ?

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

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

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

IMPORTANT

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

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir lorsque votre retard de transport résulte :

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

GARANTIE SECURITE AERIENNE

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

DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

DEFAILLANCE FINANCIERE DE LA COMPAGNIE AERIENNE

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

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

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

RETARD D'AVION DE PLUS DE 7 HEURES

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

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

- une mauvaise météo,
- une défaillance technique,

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

RECONNAISSANCE DE L'ASSURE

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

FRANCHISE

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

- les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date d'adhésion au présent contrat,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- un acte de négligence de votre part.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

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

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

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

REVISION DES PRIX

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription du présent contrat et plus de 20 jours avant le départ	Le jour du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte d'une part, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage d'autre part, et sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du prix du voyage liée à la hausse du carburant, ou/et de la variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires, ou/et de la variation du coût des devises.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- **Surcharge carburant** : variation du coût du titre de transport, liée à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date du règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.
- **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires** survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.
- **Variation du cours des devises** : (Cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure dans les conditions particulières de l'organisateur du voyage) survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte d'une part, et la date de règlement du solde du prix du voyage d'autre part, sans que cette date soit inférieure à 20 jours avant le départ.

CE QUE NOUS EXCLUONS

- l'augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale,
- l'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,
- l'augmentation du prix du voyage dans les 20 jours avant le départ,
- l'augmentation du prix du voyage pour toute autre raison que la surcharge carburant, la variation du coût des taxes, la variation du cours des devises,
- la souscription du présent Contrat postérieure au jour de votre inscription au voyage,
- l'absence d'aléa,
- un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- un acte de négligence de votre part.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES ?

Vous devez nous informer dans les cinq jours ouvrés, où vous avez eu connaissance de la survenance de la garantie, sauf cas fortuit ou de force majeure et **nous adresser les documents indiqués ci-dessous, nécessaires à la constitution du dossier et permettant de prouver ainsi le bien fondé et le montant de la réclamation :**

Pour les dossiers Forfaits :

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

Pour les titres de transport :

- le numéro du contrat souscrit,
- les copies d'écran (à réclamer à votre Agence) au jour de la réservation et au jour de l'émission,
- la facture que l'agence vous aura établie au titre de la hausse supplémentaire correspondant à la différence du prix du voyage entre le jour de la réservation avec versement d'un acompte et le jour de l'émission et règlement du solde du prix du voyage.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Extension Protection Sanitaire pour les garanties « Rapatriement/Transport Sanitaire » et « Frais médicaux »

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

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en œuvre, conformément aux dispositions générales et particulières de votre contrat, les services décrits, sur simple appel téléphonique ou d'un courrier électronique (mail).

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin conseil de NEAT Assistance, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille de l'Assuré. Seul l'intérêt médical de l'Assuré et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision du transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et l'éventuel lieu d'hospitalisation.

En aucun cas, NEAT Assistance ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si vous êtes blessé(e) ou atteint(e) d'une maladie (**y compris dans le cadre d'une épidémie ou d'une pandémie uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire"**) et que votre état de santé nécessite un transfert, nous organisons et prenons en charge votre rapatriement jusqu'à votre domicile en Europe ou au centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou vers le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous vous rapatrions vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile, ou le centre hospitalier le plus proche de votre domicile et adapté à votre état de santé. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre rapatriement vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

Selon la gravité de votre cas, et sur la seule décision de notre équipe médicale, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médical ou pas, et par l'un des moyens de transport suivant:

- avion sanitaire spécial,
- avion de ligne régulière, train, wagon lit, bateau, ambulance.

ACCOMPAGNEMENT LORS DU RAPATRIEMENT OU TRANSPORT SANITAIRE

Si vous êtes transporté dans les conditions ci-dessus, nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée, au titre du présent contrat et vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de votre rapatriement.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à leur seule charge.

RETOUR DES ENFANTS DE MOINS DE 15 ANS

Si vous êtes malade ou blessé et que personne n'est en mesure de s'occuper de vos enfants de moins de 15 ans vous accompagnant, nous organisons et prenons en charge le voyage Aller/Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller /Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse pour les ramener, jusqu'à votre domicile, ou celui d'un membre de votre famille en dehors de l'Europe.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que vos enfants se trouvent en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous prenons en charge le voyage Aller/ Retour d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesse pour les ramener, jusqu'à votre domicile, ou celui d'un membre de votre famille en dehors de l'Europe. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant des titres de transport aller /retour du pays où se trouvent vos enfants vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et domicilié(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.

Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation.

Si cette personne n'est pas domiciliée en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons son transport de son pays de résidence jusqu'à votre lieu d'hospitalisation. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport de son pays de résidence vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à sa seule charge.

Nous prenons également en charge les frais d'hôtel de cette personne à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

PROLONGATION DE SEJOUR A L'HOTEL

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire mais qu'il ne vous permet pas d'entreprendre votre retour à la date initialement prévue, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de séjour à l'hôtel ainsi que ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat, et vous accompagnant, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Dès que votre état de santé le permet, nous organisons et prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et éventuellement ceux des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée et restée près de vous, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et les leurs ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domicilié en Europe et que votre problème médical a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

FRAIS HOTELIERS

Nous remboursons à une personne vous accompagnant, et assurée au titre du présent contrat, ses frais hôteliers dans la limite de la somme indiquée au tableau des montants de garanties, dans les cas suivants :

- Vous êtes hospitalisé dans une ville différente de celle prévue sur votre bulletin d'inscription,
- Vous décédez et un de vos accompagnants souhaitent rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION EN DEHORS DU PAYS DE RESIDENCE DE L'ASSURE

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance du pays de résidence, les frais médicaux (**y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire"**) engagés en dehors de votre pays de résidence et restés à votre charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En cas de non prise en charge par la Sécurité Sociale, nous intervenons au premier euro à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Nous prenons également en charge, dans les mêmes conditions, les petits soins dentaires à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, ainsi que **frais de test PCR**, lorsque vous effectuez un transit, si celui-ci est positif, **uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire"**.

Une franchise indiquée au tableau des montants de garanties est déduite par événement et par assuré (sauf soins dentaires).

AVANCE DE FRAIS MEDICAUX

Si vous êtes hors de votre pays de résidence, dans l'impossibilité de régler vos frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie (**y compris en cas de maladie liée à une épidémie ou une pandémie si vous avez souscrit à l'option "Protection Sanitaire"**) ou à un accident survenu pendant la période de garantie, nous intervenons à votre simple demande pour en faire l'avance dans les limites de nos engagements en échange de la signature d'une Lettre d'Engagement vous engageant à effectuer les démarches auprès des organismes sociaux et nous rembourser les sommes perçues. Cette garantie cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre rapatriement, ou le jour de votre rapatriement dans votre pays d'origine.

Cette garantie n'est pas applicable lorsque le montant des frais médicaux est inférieur à 350 €.

TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DECES

Nous organisons et prenons en charge le transport du corps depuis le lieu de mise en bière, en France métropolitaine ou à l'étranger, jusqu'au lieu d'inhumation en Europe.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence.

Si vous n'êtes pas domicilié en Europe et que le décès a lieu en dehors de l'Europe, nous organisons le transport du corps vers le pays de résidence. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant du transport du corps vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

Nous prenons également en charge les frais annexes nécessaires au transport, dont le coût du cercueil, permettant le transport, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Les frais de cérémonie, d'accessoires, d'inhumation ou de crémation dans le pays de résidence restent à la charge des familles.

Nous organisons et prenons en charge les frais supplémentaires de transport des membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant si les titres de transport prévus pour leur retour en Europe ne peuvent être utilisés du fait de ce rapatriement.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile.

S'ils ne sont pas domiciliés en Europe et qu'ils se trouvent en dehors de l'Europe au moment du décès, nous les rapatrions vers leur pays de résidence jusqu'à leur domicile. Dans ce cas notre prise en charge sera plafonnée au montant de leur retour vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à leur seule charge.

RETOUR PREMATURE

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport, ceux des membres de votre famille assurés et d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, si les titres de transport prévus pour votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile.

Si vous et vos accompagnants n'êtes pas domiciliés en Europe et que vous vous trouvez en dehors de l'Europe au moment de l'événement, nous organisons votre retour vers votre pays de résidence, jusqu'à votre domicile. Dans ce cas, notre prise en charge sera plafonnée au montant de votre transport vers la France Continentale (hors DROM POM COM) et la différence restera à votre seule charge.

Nous intervenons en cas de :

- maladie grave, accident grave entraînant une hospitalisation ou décès d'un membre de votre famille, de votre remplaçant professionnel, de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, du tuteur légal, d'une personne vivant habituellement sous votre toit,

- dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence et atteignant votre domicile ainsi que vos locaux professionnels suite à un cambriolage, à un incendie ou à un dégât des eaux.

PAIEMENT DES FRAIS DE RECHERCHE OU DE SECOURS

Nous prenons en charge à concurrence maximum du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne, ainsi que les frais primaires de premiers secours.
Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

ASSISTANCE RESIDENCE PRINCIPALE

Gardiennage de votre domicile après effraction nécessitant impérativement une présence sur place. Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « RETOUR PREMATURE » et le coût ne pourra dépasser le montant d'un billet retour au domicile de l'Assuré.

Nous vous remboursons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties les frais d'interventions pour l'ouverture par un serrurier de la résidence principale si vos clés ont été volées ou perdues pendant le séjour.

AVANCE DE FONDS A L'ETRANGER

A la suite d'un vol ou de la perte de vos moyens de paiement (carte de crédit, chéquier...) ou de votre titre de transport initial, nous vous accordons une avance de fonds à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties. Un chèque de caution et une reconnaissance de dette vous seront réclamés sur votre lieu de séjour.

VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE À L'ETRANGER

• Paiement d'honoraires

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les honoraires des représentants judiciaires auxquels vous faites appel, si vous êtes poursuivi pour infraction involontaire à la législation du pays étranger dans lequel vous vous trouvez.

• Avance de la caution pénale

Si, en cas d'infractions involontaires à la législation du pays dans lequel vous vous trouvez, vous êtes astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, nous en faisons l'avance à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

Le remboursement de cette avance doit s'effectuer dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement que nous vous adressons.

Si la caution pénale est remboursée avant ce délai par les autorités du pays, elle doit nous être aussitôt restituée.

ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER

Nous prenons toutes mesures pour la recherche et l'envoi des médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement médical en cours prescrit par un médecin, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, suite à un événement imprévisible, il vous serait impossible de vous les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent.

Le coût de ces médicaments reste dans tous les cas à votre charge.

TRANSMISSION DE MESSAGES

Nous, nous chargeons de transmettre les messages qui vous sont destinés lorsque vous ne pouvez être joint directement, par exemple, en cas d'hospitalisation.

De même, nous pouvons communiquer, sur appel d'un membre de votre famille, un message que vous aurez laissé à son attention.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

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

Par téléphone au : +33 9 78 45 25 64

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 NEAT Assistance.

ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE

Extension à la Multirisque

Les garanties suivantes vous sont acquises uniquement si vous avez souscrit l'option "Protection Sanitaire" :

AVANT LE VOYAGE

TELECONSULTATION AVANT DEPART

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter avant votre voyage 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7.

Les informations concernent les domaines suivants.

Information sanitaire : Santé, Hygiène, Vaccination, Précautions à prendre, Centres Hospitaliers principaux, Conseils aux femmes, Décalage horaires, Animaux en voyage.

Nos médecins sont également disponibles pour toute information dont vous auriez besoin en cas de voyage se déroulant lors d'un contexte épidémique ou pandémique.

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet d'une confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies entre 8h00 et 19h00 et dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

Cependant quelle que soit l'heure de l'appel, nous accueillons et notons vos demandes ainsi que vos coordonnées afin de vous rappeler pour vous fournir les réponses attendues.

PENDANT LE VOYAGE

RETOUR IMPOSSIBLE

Votre vol a été annulé suite à des mesures de restriction de déplacement des populations en cas d'épidémie ou de pandémie prises par le gouvernement local ou les compagnies aériennes.

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

Nous organisons et prenons en charge, votre rapatriement au domicile, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties.

FRAIS HOTELIERS SUITE A MISE EN QUARANTAINE

Si vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour suite à votre mise en quarantaine, nous organisons et prenons en charge les frais d'hôtel (chambre et petit-déjeuner) ainsi que ceux des membres de votre famille bénéficiaires ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

PRISE EN CHARGE D'UN FORFAIT TELEPHONIQUE LOCAL

Lors d'un déplacement garanti hors de votre pays de domicile, vous êtes mis en quarantaine. Nous prenons en charge les frais de mise en service d'un forfait téléphonique local, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE SUR PLACE SUITE A QUARANTAINE

En cas de traumatisme important suite à votre mise en quarantaine liée à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons vous mettre, à votre demande, en relation téléphonique avec un psychologue, pendant le temps de la quarantaine, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

VALISE DE SECOURS

Dans le cas où vous n'avez plus assez d'effets personnels utilisables à votre disposition en raison de votre mise en quarantaine ou de votre hospitalisation suite à épidémie ou pandémie, nous prenons en charge, sur présentation de justificatifs, les effets de première nécessité à concurrence du montant indiqué au Tableau de Garanties.

APRES LE VOYAGE

AIDE MENAGERE

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie, vous ne pouvez pas effectuer vous-même les tâches ménagères habituelles, nous recherchons, missionnons et prenons en charge une aide-ménagère, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties.

LIVRAISON DE COURSES MENAGERES

Suite à votre rapatriement par nos soins suite à une maladie liée à une épidémie ou une pandémie vous n'êtes pas en mesure de vous déplacer hors de votre domicile, nous organisons et prenons en charge, dans la limite des disponibilités locales, les frais de livraison de vos courses dans la limite fixée au Tableau des Garanties.

SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE A VOTRE RAPATRIEMENT

En cas de traumatisme important suite à un événement lié à une épidémie ou une pandémie, nous pouvons, à votre retour au domicile dans le cadre d'un rapatriement organisé par nos soins, vous mettre en relation téléphonique avec un psychologue, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, et ce à votre demande. Ces entretiens sont entièrement confidentiels.

Ce travail d'écoute n'est pas à confondre avec le travail psychothérapeutique effectué en libéral. En aucun cas, du fait de l'absence physique de l'appelant, ce service ne peut se substituer à une psychothérapie.

CE QUE NOUS EXCLUONS EN « ASSISTANCE RAPATRIEMENT » ET « ASSISTANCE PROTECTION SANITAIRE »

Nous ne pouvons, en aucun cas, nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence. Sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'un attentat, d'une émeute ou d'une grève,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du voyage prévu à l'Etranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,

- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique qui font l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournez et/ou nationale de votre pays d'origine, sauf stipulation contraire dans la garantie,
- les frais de douane.

GARANTIE FORCE MAJEURE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du retour – lieu de dispersion du groupe

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Notre garantie intervient si l'organisateur du voyage ou la compagnie de transport ne peut remplir son obligation contractuelle envers vous suite à un événement extérieur, irrésistible et indépendant de sa volonté et non exclu par le présent contrat, entraînant :

- Soit l'annulation de votre voyage,
- Soit l'impossibilité de vous faire voyager aux dates prévues.

DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

ANNULATION DU VOYAGE AVANT VOTRE DEPART (A L'ALLER)

Si un événement, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'organisateur de voyage et/ou de la compagnie de transport les oblige à annuler votre voyage et qu'il vous rembourse le montant de ce voyage :

- nous vous remboursons la prime d'assurance payée pour le séjour annulé,
- nous vous remboursons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, les titres de transport aller/ retour éventuel prévus entre votre lieu de domicile et le lieu de convocation fixé par l'organisateur, devenus inutiles du fait de l'annulation du voyage, à condition que ceux-ci soient non modifiables et non remboursables, ou modifiables avec pénalités.

REPORT DE VOTRE VOYAGE A DE NOUVELLES DATES (A L'ALLER)

Si un événement, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'organisateur de voyage et/ou de la compagnie de transport les oblige à reporter votre voyage :

- le contrat d'assurance concernant le voyage annulé sera reporté sans frais aux nouvelles dates de voyage,
- si du fait du report de votre voyage à une nouvelle date celui-ci subit une hausse de prix due à une hausse de taxe, de carburant ou tout simplement du fait du changement de période, nous vous remboursons la différence constatée à hauteur du montant spécifié dans le tableau des montants de garantie. Pour que la garantie soit acquise, les prestations suivantes devront être similaires à celles du voyage annulé : nombre de passager, destination, durée du séjour, catégorie d'hôtel,
- nous vous remboursons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, les titres de transport aller /retour éventuel prévus entre votre lieu de domicile et le lieu de convocation fixé par l'organisateur, devenus inutiles du fait de l'annulation du voyage, à condition que ceux-ci soient non modifiables et non remboursables, ou modifiables avec pénalités.

Les montants de la garantie report du voyage ne se cumulent pas avec ceux prévus en cas d'annulation du voyage.

PENDANT VOTRE VOYAGE

Si un événement, extérieur, irrésistible et indépendant de la volonté de l'organisateur de voyage et/ou de la compagnie de transport les oblige à différer votre date de retour :

- L'ensemble des garanties du présent contrat reste applicable jusqu'à votre date de retour définitive (à l'exclusion de la garantie annulation),
- Nous vous remboursons sur présentation des justificatifs les frais hôteliers (hôtel et repas) non pris en charge par l'organisateur du voyage et/ou la compagnie de transport, consécutifs au prolongement du séjour à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties.

Cette garantie ne se cumule pas avec la garantie « prolongation de séjour » en cas d'assistance.

CE QUE NOUS EXCLUONS :

- l'absence d'aléa,
- un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une grève,
- la défaillance de l'organisateur du voyage, delà compagnie aérienne,
- un acte de négligence de votre part.

DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie ou votre date de retour effective, en nous précisant votre n° de contrat et les circonstances précises du sinistre.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Nous adresser tous les documents originaux nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.

En cas d'annulation :

- Le bulletin d'inscription au voyage comportant le montant de l'assurance réglé,
- La facture concernant le titre de transport éventuel prévu entre le lieu de domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage,
- L'attestation de la compagnie de transport confirmant que celui-ci est non modifiable non remboursable et que celui-ci n'a pas été utilisé.

En cas de report :

- Concernant le voyage initial
 - Le bulletin d'inscription et la copie de la facture de l'organisateur du voyage,
 - Le détail des prestations du nouveau voyage (copie brochure par exemple),
 - La facture concernant le titre de transport éventuel prévu entre le lieu de domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage.
 - L'attestation de la compagnie de transport confirmant que celui-ci est non modifiable non remboursable et que celui-ci n'a pas été utilisé.
- Concernant le nouveau voyage
 - Le bulletin d'inscription de l'agence,
 - La facture de l'organisateur du voyage,
 - Le détail des prestations du nouveau voyage (copie brochure par exemple).

En cas de prolongation de séjour sur place

Les factures originales des frais hôteliers.

INTERRUPTION DE SEJOUR

FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**) à compter du jour suivant votre retour anticipé et que de ce fait, vous avez dû interrompre votre voyage, suite à :

- une hospitalisation ou un décès d'un membre de la famille ;
- des dommages graves survenus aux locaux professionnels ou privés de l'Assuré par suite d'incendie, d'explosion, d'inondation ou de cambriolage nécessitant impérativement la présence de l'Assuré sur place ;
- un attentat sur votre lieu de séjour dans un rayon de 100 km du lieu de votre villégiature.

Cette garantie ne peut se cumuler avec la garantie « VOYAGE DE COMPENSATION » ci-dessous.

VOYAGE DE COMPENSATION

Si nous intervenons pour votre rapatriement pour une raison médicale (maladie ou accident subi par vous-même), vous bénéficiez d'un nouveau voyage d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial **dans la limite figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Ce montant sera versé sous forme d'avoir à l'agence de voyages uniquement pour la personne rapatriée, son conjoint ou la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les douze mois qui suivent l'événement ayant provoqué le rapatriement médical auprès de l'agence de voyages ayant vendu le voyage initial.

Cette garantie ne peut se cumuler avec l'indemnisation des « FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR » ci-dessus.

LE MONTANT DE LA GARANTIE

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

CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- les demandes de remboursement de la billetterie de transport,
- les demandes de remboursement de prestations ne figurant pas sur le bulletin d'inscription au voyage et donc non garanties (même si ces prestations sont achetées auprès du représentant local de l'organisateur sur place),
- les interruptions de séjour et d'activité dont l'événement générateur était connu avant le départ du voyage.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez déclarer votre sinistre auprès d'ASSUREVER dans les 5 jours où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure. Passé ce délai, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Vous devez adresser à ASSUREVER 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, vous devrez nous fournir :

- les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport ;
- la facture d'inscription au voyage ou le bulletin d'inscription de l'agence ;
- l'attestation ou le justificatif de l'Assureur confirmant la date du rapatriement ou retour anticipé et son motif ;
- tout autre document que nous jugeons nécessaire pour l'instruction du dossier.

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

RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

OBJET DES GARANTIES

Ce contrat vous propose de garantir :

- les dommages que vous causez aux tiers dans le cadre de votre voyage :
 - Garantie Responsabilité civile vie privée,
- la protection des personnes avec la garantie :
 - Garantie Accidents corporels ;

TERRITORIALITE

Les garanties du présent contrat sont acquises dans le monde entier* pour la durée du séjour correspondant à celle autorisée par la législation du pays concerné.

Il est rappelé que la réglementation applicable correspond à la législation du pays dans lequel s'est produit le dommage.

***Monde entier à l'exception :**

Des zones des pays formellement déconseillés par le ministère des Affaires étrangères et les pays venant de subir des catastrophes naturelles.

EXCLUSIONS COMMUNES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE ET INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

Quelles que soient les garanties choisies, nous n'assurons jamais :

- les dommages résultant d'une activité autre que celle déclarée au contrat (voyage) ;
- les conséquences de la faute de l'assuré, si elle est intentionnelle ou frauduleuse (cependant cette exclusion ne s'applique pas aux dommages causés à autrui par des personnes dont l'assuré est civilement responsable) ;
- les conséquences de faits de guerre ;
- les conséquences de la manipulation d'engins de guerre dont la détention est illégale ;
- les conséquences de tremblement de terre, éruption volcanique, raz-de-marée, ouragan, cyclone, glissement ou affaissement de terrain ;
- les conséquences de la participation par l'assuré à des attentats, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, sabotage, vandalisme, malveillance, rixes (sauf cas de légitime défense) ;
- les responsabilités concernant les prétentions afférentes à des sinistres directement ou indirectement dus ou liés à l'amiante ou à tout autre matériau contenant de l'amiante sous quelque quantité que ce soit ;
- les dommages immatériels non consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis ou non ;
- les dommages ou l'aggravation des dommages causés par les effets directs ou indirects de la radioactivité dus à une explosion atomique ou à toute autre source de rayonnements ionisants, sauf s'ils résultent d'attentats ou d'actes de terrorisme (loi du 23/01/06) ;
- les dommages subis par les véhicules terrestres à moteur soumis à l'obligation d'assurance, les voiliers, les bateaux et embarcations à moteur, les appareils de navigation aérienne y compris les ULM et les paramoteurs, les aéromodèles, dont l'assuré a la propriété, l'usage ou la garde ;
- le paiement des amendes ;
- les conséquences de la participation de l'assuré à un pari ;
- le transport d'explosif ;
- le stockage, le transport et l'utilisation de feux d'artifice dont l'usage est réglementé ;
- les conséquences de tous sinistres liés à une activité professionnelle.

À ces exclusions communes, s'ajoutent des exclusions particulières qui figurent au niveau de chacune des garanties.

DEFINITIONS SPECIFIQUES AUX GARANTIES RESPONSABILITE CIVILE VIE PRIVEE A L'ETRANGER ET INDIVIDUELLE ACCIDENT

Accident/accidentelle

Tout événement soudain, imprévu et extérieur à la victime ou au bien endommagé et constituant la cause des dommages.

Adhérent

Est considéré comme Adhérent la personne physique ou morale qui demande l'adhésion au contrat au bénéfice de l'Assuré.

Animaux domestiques

Animaux appartenant à une espèce vivant habituellement avec l'homme, à l'exclusion de ceux affectés à la mise en valeur d'une exploitation agricole.

Assuré

Est considéré comme Assuré, ci-après désignés par le terme « Vous », la personne physique bénéficiaire des garanties d'assurance et des prestations d'assistance du présent contrat souscrit par l'Adhérent.

Atteinte à l'environnement

- émission, dispersion, rejet ou dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux ;
- production d'odeurs, bruits, vibrations, variations de température, ondes, radiations, rayonnements excédant la mesure des obligations ordinaires du voisinage.

Attentat et acte de terrorisme

Infractions définies et citées par les articles 421-1 et 421-2 du Code Pénal, perpétrées intentionnellement en relation avec une entreprise individuelle ou collective ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation ou la terreur.

Autrui

Toute personne, physique ou morale, autre que l'Assuré.

Ayant droit

Personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'Assuré. Dans le cadre de la garantie Accidents corporels, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut, les enfants, à défaut les héritiers.

Barème droit commun

Barème de référence utilisé pour établir le taux d'invalidité fonctionnelle dont l'Assuré est atteint, en dehors de toute considération professionnelle. Il est publié par la revue "Le Concours Médical" sous l'intitulé "Barème indicatif d'évaluation des taux d'incapacité en droit commun".

Conjoint

L'époux(se) légitime, le concubin ou le partenaire dans un PACS (Pacte Civil de Solidarité).

Consolidation

Date à partir de laquelle les suites de l'accident subi par l'Assuré sont stabilisées.

Dommege corporel

Toute atteinte corporelle (blessures, décès) subie par une personne.

Dommege immatériel

Tout préjudice résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice.

Dommege matériel

Toute détérioration ou disparition d'un bien, ainsi que tout dommege subi par un animal domestique.

Etat d'imprégnation alcoolique

Taux d'alcoolémie à partir duquel sont constituées les infractions prévues aux articles L 234-1 et R_234-1 du Code de la route ou par les textes équivalents des législations à l'étranger.

Franchise

La part du préjudice restant à votre charge dans le règlement d'un sinistre.

Hospitalisation

Séjour dans un établissement hospitalier public ou privé.

Incapacité permanente

Perte définitive, partielle ou totale, de la capacité fonctionnelle d'une personne qui s'exprime en pourcentage et est établie par expertise médicale.

Jours ouvrés

Les jours de la semaine à l'exception des samedi, dimanche et jours fériés.

Notice d'information

Document qui vous est remis avant la conclusion de votre contrat pour vous permettre d'apprécier les garanties que vous avez choisies.

Nous

L'Assureur auprès duquel vous avez souscrit votre contrat.

Prescription

Période au-delà de laquelle aucune réclamation n'est plus recevable.

Proche

Conjoint, concubin, frère, sœur, ascendants ou descendants

Sinistre

Toutes les conséquences dommageables d'un événement entraînant l'application de l'une des garanties prévues au contrat. Les réclamations ayant pour origine le même événement constituent un seul sinistre.

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

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

Vous

L'Assuré.

LES GARANTIES

A - Responsabilité civile vie privée

Nous garantissons les conséquences financières de la responsabilité civile que l'assuré peut encourir au cours du voyage concerné par le présent contrat en raison des dommages :

- corporels,
- matériels,
- immatériels directement consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis, causés à autrui et résultant d'un accident.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas :

Les conséquences financières de la responsabilité de l'assuré résultant de :

- toute activité professionnelle, fonction élective, syndicale, ou fonction de dirigeant d'association ;
- toute fonction d'organisateur de droit ou de fait d'événements festifs, sportifs ou culturels ;
- la pratique de la chasse, des sports aériens, de tous sports à titre professionnel y compris pendant les essais ;
- la pratique d'un sport, lorsque la responsabilité de l'assuré est garantie par un contrat d'assurance attaché à une licence délivrée par une fédération officielle ;
- l'organisation et de la participation à toutes épreuves, concours, courses ou compétitions, ainsi qu'à toutes épreuves préparatoires nécessitant une autorisation préalable ou soumises à une obligation d'assurance ;
- la rupture de barrages et de digues ;
- la fabrication, le stockage ou la manipulation d'explosifs ;
- les dommages résultant d'une atteinte à l'environnement ;

Les dommages causés par :

- tout véhicule terrestre à moteur soumis à l'obligation d'assurance ;
- les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;
- tout appareil de navigation aérienne ;
- tout voilier (à l'exception des planches à voile et des embarcations mues exclusivement par l'énergie humaine) ou toutes embarcations à moteur ;

Les dommages subis par :

- les bâtiments dont l'assuré est propriétaire, locataire ou occupant à titre quelconque ;
- les biens, objets ou animaux dont l'assuré, ses ascendants et descendants, ses collatéraux et leur conjoint ont la propriété, la garde ou l'usage.

Etendue de la garantie dans le temps

La garantie est déclenchée par le fait dommageable, elle couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie (jour du départ en voyage) et sa date d'expiration (dernier jour du voyage), quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

B – Accidents corporels

Nous garantissons à la suite d'un accident corporel subi par l'assuré et dans la limite des montants figurant au tableau des montants de garantie et des franchises :

- le versement aux ayants droit d'un capital en cas de décès,
- le versement à l'assuré d'un capital en cas d'incapacité permanente partielle ou totale.

La garantie s'applique au cours du voyage objet du présent contrat.

EXCLUSIONS SPECIFIQUES :

Outre les exclusions générales de votre contrat, nous ne garantissons pas les conséquences :

- d'une tentative de suicide ou d'une mutilation volontaire ;
- des traitements ou interventions chirurgicales à but esthétique qui ne seraient pas la conséquence d'un accident garanti par le contrat ;
- de l'éthylisme ou de l'état d'imprégnation alcoolique ;
- de l'usage de drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- de la participation de l'assuré, en tant que concurrent, à des compétitions et à leurs essais nécessitant l'utilisation d'un véhicule à moteur (terrestre, maritime, aérien) ;
- de la pratique d'un loisir ou d'un sport aériens (exemples : voltige, vol à voile, parachutisme, deltaplane, ULM) ;
- de la pratique de tout sport à titre professionnel ;
- de la spéléologie, de l'alpinisme (escalades en artificiel et grandes courses) ;
- d'activités sportives de loisirs comportant l'utilisation d'un véhicule terrestre à moteur, en dehors des voies ouvertes à la circulation publique ;
- d'une aggravation due à un traitement tardif, imputable à une négligence de l'assuré, à l'inobservation intentionnelle par celui-ci des prescriptions du médecin ;
- des maladies non consécutives à un accident (à l'exception de la poliomyélite, la méningite cérébro-spinale d'origine microbienne, des maladies dues à une vaccination obligatoire) ;
- des traitements d'orthodontie et des prothèses sur dents de lait ;
- des accidents médicalement constatés qui sont antérieurs à la souscription du contrat.

Cumul des indemnités

En cas de décès résultant d'un accident ayant donné lieu au paiement des indemnités pour incapacité permanente et si ce décès survient dans les 24 mois à compter du jour de l'accident, nous versons la différence éventuelle entre le capital assuré en cas de décès et le montant de l'indemnité déjà réglée.

Les prestations versées au titre de la présente garantie viennent en supplément de celles octroyées par les régimes de protection sociale de base

NOTRE INTERVENTION EN CAS DE SINISTRE

A – Les formalités et délais à respecter

- Pour tout sinistre, formalités à accomplir et pièces à nous transmettre, vous devez :
 - vous efforcer de limiter au maximum les conséquences du sinistre ;
 - nous indiquer :
 - la nature du sinistre,
 - les circonstances dans lesquelles il s'est produit,
 - les causes ou conséquences connues ou présumées,
 - la nature et le montant approximatif des dommages,
 - le nom des personnes impliquées ainsi que le nom de leur assureur et des témoins ;
 - nous transmettre dans les 48 heures de leur réception tous avis, lettres, convocations, assignations ou citations, actes extrajudiciaires, pièces de procédure qui vous sont adressés ou notifiés concernant le sinistre.
- Pour tout sinistre accident corporel, vous devez également nous transmettre :
 - En cas décès :
 - l'acte de décès de l'assuré ;
 - le certificat médical précisant la cause exacte du décès ;
 - pour chacun des ayants droits, une attestation sur l'honneur justifiant de cette qualité, accompagnée de la présentation (en original ou en copie) de l'une des pièces d'état civil suivantes

(livret de famille tenu à jour, carte nationale d'identité, extrait d'acte de mariage, certificat de concubinage, attestation d'enregistrement d'un pacte civil de solidarité).

- En cas d'incapacité permanente :
 - le certificat médical précisant la cause de l'incapacité et la date présumée de consolidation des blessures.
- Délais de déclaration ou de transmission des pièces (sauf cas fortuit ou de force majeure) :
 - Sinistre Responsabilité civile :
 - dès que vous en avez connaissance et au plus tard dans les 5 jours ouvrés ;
 - Sinistre Accident Corporel :
 - Dans les 10 jours suivant l'accident.
- **NON RESPECT DU DELAI DE DECLARATION**
En cas de non-respect du délai de déclaration du sinistre et dans la mesure où nous pouvons établir qu'il en résulte un préjudice pour nous, vous perdez pour le sinistre concerné le bénéfice des garanties de votre contrat, sauf s'il s'agit d'un cas fortuit ou de force majeure.
- **NON RESPECT DES FORMALITES ET DELAI DE TRANSMISSION DES PIECES**
Si vous n'accomplissez pas les formalités ou ne respectez pas les délais de transmission des pièces, nous pouvons vous demander des dommages et intérêts proportionnés au préjudice qui en résulte pour nous.
- **FAUSSES DECLARATIONS**
En cas de fausses déclarations faites sciemment sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences d'un sinistre, vous perdez pour ce sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat.

B – L'expertise

- **Expertise des dommages corporels**
Dans le cadre des garanties Accidents corporels afin de permettre la détermination de son préjudice, l'assuré est examiné par notre médecin-expert.
Il peut se faire assister, à ses frais, d'un médecin de son choix. L'assuré doit nous communiquer tous les renseignements que nous jugeons utiles de connaître pour déterminer son préjudice.
En cas de désaccord sur les conclusions de l'expertise, un tiers expert est désigné d'un commun accord ou, à défaut, par le Président du Tribunal Judiciaire du domicile de l'assuré ou du lieu où le sinistre s'est produit. Les conclusions établies par le tiers expert auront valeur d'arbitrage.
Chacun de nous paye les frais et honoraires de son expert et, s'il y a lieu, la moitié de ceux du tiers expert.

C – L'indemnisation

Les garanties sont accordées dans la limite des montants indiqués au tableau des montants de garantie et des franchises.

1 - Responsabilité civile

Nous procédons pour votre compte au versement des indemnités dues au tiers.

Modalités d'application des montants de garantie

- Détermination des sommes assurées
La garantie est accordée par sinistre à concurrence des sommes et sous réserve des franchises fixées au tableau des montants de garantie et des franchises.
Les frais de procès, de quittance et autres frais de règlement ne viendront pas en déduction du montant de la garantie. Toutefois, en cas de condamnation supérieure à ce montant, ils seront supportés par l'assureur et par l'assuré dans la proportion de leurs parts respectives dans la condamnation.
- Dispositions relatives aux garanties fixées par sinistre
Dans tous les cas où une garantie est accordée à concurrence d'un montant fixé par sinistre, elle s'exerce pour l'ensemble des réclamations relatives à un dommage ou ensemble de dommages résultant d'un fait dommageable ou d'un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique.
Le montant retenu est celui applicable à la date du fait dommageable (ou du premier fait dommageable pour un ensemble de faits dommageables ayant la même cause technique).
Il est alors réduit automatiquement des indemnités réglées ou dues jusqu'à son épuisement.

2 – Accidents corporels

- Décès
Nous versons aux ayants droit le capital indiqué au tableau des montants de garantie et des franchises.
- Incapacité permanente
Notre médecin-conseil détermine, après consolidation des blessures, le taux d'invalidité de l'assuré en faisant référence au barème Droit Commun. Ce taux est estimé, s'il y a lieu, en tenant compte des invalidités préexistantes, c'est-à-dire à partir de la capacité restante de l'assuré au moment de l'accident ; ce taux, qui ne peut dépasser 100 %, est appliqué au capital dont le montant est indiqué, selon la formule choisie, dans le tableau des montants de garantie et des franchises.
En cas de désaccord, les dispositions du paragraphe "Expertise des dommages corporels" sont appliquées.

D – Application des franchises

Concernant la franchise Responsabilité Civile prévue au contrat, vous conservez à votre charge :

- tout dommage dont le montant ne dépasse pas celui de la franchise ;
- le montant de la franchise, lorsque le montant des dommages est supérieur à la franchise.

E – Délai de règlement de l'indemnité

Dès que nous nous sommes mis d'accord sur l'indemnisation, celle-ci intervient dans les délais suivants :

Responsabilité civile :

- dans les 10 jours suivants l'accord

Accidents corporels :

l'indemnisation intervient dans les délais suivants :

- décès : dans les 15 jours à compter de la date de remise de l'acte de décès ;
- incapacité permanente : si, à l'expiration d'un délai d'un an à compter de la date de déclaration du sinistre, aucune consolidation n'est intervenue, nous pouvons vous verser un acompte, en tout état de cause acquis à l'assuré, après examen par notre médecin-conseil.

LE FONCTIONNEMENT DU CONTRAT

Le contrat d'assurance est soumis à une réglementation particulière qui s'impose aussi bien aux assureurs qu'aux assurés. L'essentiel de cette réglementation est contenu dans le Code des assurances.

- PRISE D'EFFET
A compter du jour du départ du voyage (précisée aux conditions particulières)
- FIN D'EFFET
Dernier jour du voyage (précisée aux conditions particulières)

GARANTIE METEO

GARANTIE NEIGE

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous indemnisons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, si l'intégralité du domaine skiable correspondant au forfait vendu est fermé plus de 48 heures consécutives pendant la durée de validité du forfait remontée mécanique. Cette garantie n'est valable que pour les séjours d'une semaine minimum, uniquement entre la date officielle d'ouverture du domaine skiable et dans les stations situées à plus de 1.700 mètres d'altitude.

Pour être indemnisé, le forfait vous sera réclamé.

GARANTIE SOLEIL

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous vous indemnisons à hauteur du montant spécifié dans le tableau des garanties, si pendant plus de la moitié de votre séjour (d'une semaine minimum), il pleut de façon successive ou continue pendant plus de 6 heures entre 9 et 18 heures.

Cette garantie est prise en considération si les informations figurant sur le site internet « www.wunderground.com » concernant le lieu du séjour permettent de confirmer les problèmes d'intempéries rencontrés.

PERIODES NON ASSURABLES

Nous ne pouvons prendre en compte vos sinistres GARANTIE SOLEIL pendant les périodes suivantes :

- Maroc, Tunisie, Egypte : 01 décembre au 31 mars,
- Caraïbes/Antilles : 01 mai au 30 septembre,
- Asie : 01 juillet au 31 octobre (mousson),
- Europe : 01 octobre au 31 mars.

GARANTIE INTEMPERIES DIVERSES

QUE GARANTISSONS-NOUS ?

En cas de retard aérien supérieur à 12 heures pour des raisons atmosphériques (cyclones, tempêtes) : Nous vous indemnisons, sur la base de la nuit d'hôtel, le petit déjeuner et les transferts de proximité, un forfait de 100 € maximum par dossier sur présentation de justificatif. Cette garantie ne s'appliquant que si les compagnies aériennes refusent de fournir ce service.

CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons intervenir si votre demande résulte :

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

GARANTIE TRANQUILLITE – POURSUITE DU VOYAGE

Vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24 ; 7 jours sur 7 :

De France : 09 78 45 25 64
De l'étranger : +33 9 78 45 25 64

En cas de problèmes majeurs survenant à votre domicile durant votre voyage, nous prenons les mesures nécessaires d'urgence afin de vous permettre de poursuivre votre voyage dans les meilleures conditions si votre présence n'est pas impérativement requise.

NOUS INTERVENONS EN CAS DE

- Maladie ou accident de la personne chargée de la garde de vos enfants.
- Nous, nous chargeons de vous trouver une personne « agréée » pour garder vos enfants jusqu'à votre retour de voyage.
- En cas de dommages graves à votre domicile suite à un cambriolage, nous, nous chargeons de vous trouver un serrurier et /ou une société de gardiennage pour que votre domicile soit fermé ou surveillé.
- En cas de dégât des eaux, nous, nous chargeons de vous trouver un professionnel de la plomberie pour faire les réparations nécessaires d'urgence.

Dans tous les cas, les prestations des intervenants restent à votre charge.

KIDS LINE

Du lundi au samedi de 9 heures à 13 heures, un médecin compétent en pédiatrie est à votre disposition pour toutes les questions sanitaires concernant le voyage de vos enfants :

Vous pouvez nous contacter au numéro suivant : 09 78 45 25 64

Les informations concernent également les domaines suivants :

- Informations sur les formalités administratives relatives aux déplacements des mineurs.

LE SERVICE 24H/24

AVANT LE VOYAGE

Pour toute demande d'information et de renseignements utiles à l'organisation et au bon déroulement de votre voyage, vous pouvez nous contacter :

24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 09 78 45 25 64 (+33 9 78 45 25 64 si vous êtes à l'étranger)

Les informations concernent les domaines suivants :

- **Informations sanitaires** : Santé, hygiène, Vaccination, précautions à prendre, Décalages horaires, Animaux en voyage.
- **Information Météo** : Climat du pays, Météo ponctuelle.
- **Informations administratives** : Ambassade, Visas, formalités police/douanes, Législation, Permis international, Monnaie, Change des devises, données économiques du pays visité.
- **Informations Touristiques Complémentaires** : Aéroports, Bateaux de croisières, Compagnies aériennes, Trains du monde, Téléphone, Fêtes, Manifestations, Musée du monde, Office de tourisme, Parc de loisirs, Patrimoine mondiale, Presse internationale, Electricité, Eau, Hôtels, Restaurants, Sports, Location de voiture.

REGLES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE

Les informations sont communiquées par téléphone et ne font pas l'objet de confirmation écrite ni d'envoi de documents.

Les prestations de renseignement et d'information sont fournies dans des délais normalement nécessaires à la satisfaction de la demande.

PENDANT LE VOYAGE

Vous pouvez nous contacter 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 :
+33 9 78 45 25 64

- Assistance qualité sur votre lieu de séjour
- Assistance administrative
- Transmission de messages urgents à vos proches ou à vos collaborateurs

ASSUREVER

TSA 72218 - 18039 BOURGES CEDEX

01 73 03 41 01

SA au capital 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941

Société de courtage et de gestion d'assurance

Garantie financière et assurance de Responsabilité Civile Professionnelle
Conformes aux articles L530-1 et L530-2 du Code des Assurances

Les garanties d'assurance et d'assistance stipulées dans le présent document sont souscrites auprès de Helvetia Global Solutions Ltd, sous le numéro 4.001.590.330..

ASSUREVER assure vos voyages

ASSUREVER, leader français du courtage dans le domaine du voyage, a toujours privilégié la place du client et l'innovation au cœur de son développement avec une seule ambition : assurer vos voyages en toute liberté.

ASSUREVER conçoit, gère et distribue des solutions spécialisées d'assurance et d'assistance en voyage, responsabilité civile professionnelle, garantie financière, flotte autocars et automobiles, santé-prévoyance, dommage aux locaux, ainsi que des prestations d'assistance et d'assurance pour les particuliers, les professionnels et les entreprises.

Avec 55 collaborateurs, ASSUREVER vous accompagne au quotidien.

ASSUREVER

L'EXPERIENCE :

ASSUREVER est depuis plus de 35 ans un courtier grossiste indépendant et gestionnaire, spécialiste de la création et du sur-mesure, de la distribution et de la gestion de contrats d'assurance et d'assistance dans le secteur du tourisme. Ce statut de courtier lui permet de travailler avec les meilleures compagnies d'assurance.

LA PERFORMANCE :

En 2023, ASSUREVER a assuré plus de 1,6 million de personnes dans le monde entier et géré plus de 26 000 cas d'indemnisations.

NOS ENGAGEMENTS :

- Vous guider dans vos choix de garanties
- Vous protéger au plus près de vos besoins
- Vous accompagner avant et pendant votre séjour

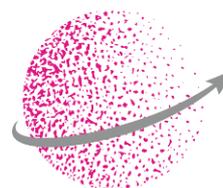
3025 – NP7

VOTRE AGENCE DE VOYAGES



TSA 72218
18039 BOURGES CEDEX
Tél : 01 73 03 41 01
www.assurever.com

S.A. au capital de 41 320 € - RCS Paris B 384.706.941
Société de courtage et de gestion d'assurance immatriculée à l'ORIAS
sous le n°07 028 567 (www.orias.fr)
Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS Cedex 9



ASSUREVER
assure vos voyages