

ANNULATION  
PREMIUM  
N° 78 634 687



Assistance Voyage





# Dispositions générales

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

La mention "TOUTES CAUSES" concerne exclusivement la garantie ANNULATION.

## Dispositions communes à l'ensemble des garanties

### ■ Définitions

#### Aléa

Évènement non intentionnel, imprévisible, irrésistible et extérieur.

#### Assuré

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

#### Assureur / Assisteur

Gan Eurocourtage ci-après désignée par le terme "nous".

#### Attentat

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

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

#### Catastrophes naturelles

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

#### Code des Assurances

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

#### Domicile

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

#### DROM POM COM

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

#### Entreprise de transport

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

#### Europe

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

#### Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

#### France métropolitaine

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

#### Grève

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

#### Guerre civile

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

### Guerre étrangère

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

### Maladie / Accident

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

### Membre de la famille

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

### Pollution

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

### Résidence habituelle

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

### Sinistre

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

### Souscripteur

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

### Subrogation

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

### Tarif Famille (3 personnes minimum)

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

### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

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

### ■ Quelle est la couverture géographique du contrat ?

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

### ■ Quelle est la durée du contrat ?

La durée de validité correspond à la durée des prestations vendues par l'organisateur du voyage. La garantie "ANNULATION" prend effet à la date de souscription au présent contrat et expire le jour du départ en voyage (à l'aller).

### ■ Comment déclarer vos sinistres ?

**POUR VOS SINISTRES ASSURANCES (annulation, bagages, ratage d'avion, individuelle accident, responsabilité civile, interruption de séjour, voyage de compensation)**

Adresser votre déclaration de sinistre par écrit dans les 5 jours suivant la date d'événement ou la date de votre retour en utilisant le formulaire figurant à la fin de ce document :

➤ Par mail : [sinistres@groupama-assistance-voyage.com](mailto:sinistres@groupama-assistance-voyage.com)

➤ Par courrier : Groupama Assistance Voyage  
BP 2101  
75771 PARIS Cédex 16 - France

➤ Par fax : 33 1 40 67 89 26

### ■ Comment est calculée votre indemnité ?

Si l'indemnité ne peut être déterminée de gré à gré, elle est évaluée par la voie d'une expertise amiable, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

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

### ■ Dans quel délai serez-vous indemnisé ?

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

### ■ Quelles sont les sanctions applicables en cas de fausse déclaration intentionnelle de votre part au moment du sinistre ?

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

### ■ Quelles sont les modalités d'examen des réclamations ?

Si vous n'êtes pas satisfait de la décision prise par les services gestion de Groupama Assistance Voyage, vous devez adresser votre réclamation à :

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

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

### ■ Autorité chargée du contrôle de l'entreprise d'assurance

L'Autorité de Contrôle Prudentiel  
61 rue Taitbout - 75436 PARIS CEDEX 09

### ■ Information du souscripteur sur les dispositions de la commission nationale de l'informatique et des libertés - CNIL

Les données nominatives sont traitées dans le respect de la loi informatique et libertés du 6 Janvier 1978 modifiée. Leur traitement est nécessaire à la gestion du contrat et de ses garanties. Elles sont destinées au courtier, à l'assureur, à ses mandataires et sous-traitants, aux réassureurs ainsi qu'aux organismes professionnels dans le cadre des dispositions légales et réglementaires.

Le souscripteur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition en s'adressant par mail à [relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr](mailto:relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr) ou par courrier à Gan Eurocourtage - Service des relations avec les consommateurs - Immeuble Elysées La Défense - 7 place du Dôme - TSA 59876 - 92099 La Défense Cedex.

Ces données peuvent être utilisées à des fins de prospection commerciale par les entreprises du groupe Groupama.

### ■ Subrogation

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

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

## ■ Quel est le délai de prescription ?

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

## Frais d'annulation "Toutes causes"

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

## ■ Que garantissons-nous ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite 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, Gan Eurocourtage vous rembourse les frais d'annulation déduction faite de la franchise indiquée au tableau des garanties à la condition que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

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

## ■ A / et B / Annulation d'une des personnes vous accompagnant

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

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

### Ce que nous excluons

Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- d'un événement, d'une maladie ou d'un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance ;
- de l'absence d'aléa ;
- d'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi, les conséquences des états al-

cooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;

- d'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève ;
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français ;
- d'un acte de négligence de votre part ;
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992.

### ■ Pour quel montant intervenons-nous ?

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

### ■ Dans quel délai devez-vous déclarer le sinistre ?

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

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

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

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

### ■ Quelles sont vos obligations en cas de sinistre ?

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

- *le questionnaire médical* joint à l'accusé de réception de votre déclaration de sinistre, dûment complété par une autorité médicale et reprenant en particulier la nature de la pathologie, la date de la contre indication à voyager, le traitement et les examens médicaux éventuellement prescrits. **Des éléments complémentaires pourront être réclamés par le médecin conseil si le questionnaire médical n'est pas suffisamment complété pour lui permettre de statuer.**

- *un certificat médical* indiquant la date de contre indication à voyager,
- en cas d'accident, vous devez de plus nous préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

Les documents médicaux devront nous être transmis au moyen de l'enveloppe pré-imprimée au nom du médecin conseil et que nous vous adressons dès réception de votre déclaration de sinistre.

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

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

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

**Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :**

- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage,

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





Code intermédiaire : 28174

## Déclaration de sinistre

Contrat : N° 78 634 687  
ANNUATION PREMIUM

Nom \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_

Pays \_\_\_\_\_

Tél. : \_\_\_\_\_ Voyage du : \_\_\_\_\_ au \_\_\_\_\_ Date du sinistre : \_\_\_\_\_

Prix du séjour : \_\_\_\_\_

Déclare \* :  Frais d'annulation suite à :  Maladie  Grossesse  Accident  Décès  Autres (à préciser)

A : \_\_\_\_\_ le \_\_\_\_\_ Signature :

\* Cocher la ou les cases correspondant à la nature du risque.

Adresser votre déclaration de sinistre :



Par mail :  
[sinistres@groupama-assistance-voyage](mailto:sinistres@groupama-assistance-voyage)



Par courrier :  
Groupama Assistance Voyage  
B.P. 2101  
75771 Paris cedex 16  
FRANCE





Assistance Voyage

Votre numéro de Contrat : 78 634 687

Votre numéro d'adhésion :



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

Réf. 51006-092010

**Gan Eurocourtage** – Compagnie française d'assurances et de réassurances

Société Anonyme au capital de 8.055.564 euros (entièrement versé)

R.C.S Paris 410 332 738 – APE : 6512Z

Immeuble Elysées La Défense – 7 place du Dôme – TSA 59876 – 92099 La Défense Cedex

Entreprise régie par le code des assurances et soumise à l'Autorité de Contrôle Prudentiel

61 rue Taitbout 75009 Paris

Siège social : 8-10 rue d'Astorg – 75383 Paris Cedex 08

Service des relations avec les consommateurs : Tél. : 01 70 96 67 37 - [relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr](mailto:relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr)

Groupama Assistance Voyage est une marque de Gan Eurocourtage