



Assurance

Multirisques
+ Pack Qualité
Contrat 78 550 352

Carlson Wagonlit Voyages



PRESENCE
Assistance Tourisme

Annulation
Assistance Rapatriement
Bagages

Départ manqué
Interruption de séjour

Tableau des montants de garanties

Garanties	Montants maximum
Frais d'annulation	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 15 000 € par personne et 120 000 € par événement
Franchise par personne	30 €
Départ manqué	Maxi 2 000 € par personne
Frais d'interruption de séjour	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au Prorata temporis, en cas de retour prématuré
Bagages	750 €
■ Objet précieux	50 % du montant de la garantie
Franchise par dossier	45 €
■ Retard de livraison	150 €
Assistance rapatriement	
■ Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
■ Accompagnement lors du rapatriement ou transport	Titre de transport
■ Présence en cas d'hospitalisation	Titre de transport
■ Prolongation de séjour à l'hôtel	+ Frais d'hôtel 80 € / jour, Maxi 10 jours
■ Frais hôteliers	Frais d'hôtel 80 € / jour, Maxi 10 jours
■ Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger	30 000 €
Franchise par dossier	45 €
■ Soins dentaires	150 €
■ Transport du corps en cas de décès	
• Rapatriement du corps	Frais réels
• Frais funéraires nécessaires au transport	2 500 €
■ Retour prématuré	Titre de transport
■ Paiement des frais de recherche et de secours	4 500 € par personne / 9 000 € par événement
■ Retour des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport

Tableau des montants de garanties (suite)

Garanties	Montants maximum
<ul style="list-style-type: none">■ 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	1 500 € 7 500 € Frais d'expédition

Prise d'effet	Expiration des garanties
Annulation / Départ Manqué : Le jour de la souscription au présent contrat	Annulation / Départ Manqué : Le jour du départ - lieu de convocation du groupe (à l'aller)
Autres garanties : Le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	Autres garanties : Le jour du retour prévu de voyage (lieu de dispersion du groupe)

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

Délai de souscription

Pour que la garantie Annulation soit valide, le présent contrat devra être souscrit simultanément à la réservation du voyage ou avant le commencement du barème de frais d'annulation.

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.

Dispositions communes à l'ensemble des garanties

■ DÉFINITIONS

Assuré

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme "vous" à condition qu'elles résident en Europe.

Assureur / Assisteur

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

Code des Assurances

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

Domicile

On entend par domicile, votre lieu de résidence principale et habituelle ; votre domicile doit être situé en

Europe y compris les DROM POM COM (anciennement dénommés les DOM-TOM).

Europe

Par "Europe", on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco y compris les DROM POM COM (anciennement dénommés les DOM-TOM).

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).

Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

Guerre civile

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

Guerre étrangère

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

Maladie / Accident

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

Membre de la famille

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

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

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

Tiers

Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.

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

■ QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

■ QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

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

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

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

■ QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

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

- **les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution ;**
- **la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève ;**
- **la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;**
- **la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;**
- **l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de drogues, de stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;**
- **tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat ;**
- **les duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;**
- **la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens à l'exception du parachute ascension-**

nel ainsi que ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;

- **l'absence d'aléa.**

■ 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 ?

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

Gan Eurocourtage IARD
Tour Gan Eurocourtage
Service des relations avec les consommateurs
4-6 avenue d'Alsace
92033 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 des Assurances
et des Mutuelles (ACAM)**
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 informations vous concernant sont nécessaires au traitement de votre demande, ainsi qu'à la gestion de votre contrat d'assurances. Elles sont destinées à l'assureur, ses mandataires, ses réassureurs, ses prestataires et organismes professionnels. Elles sont également destinées à des fins commerciales aux autres sociétés du groupe et à leurs partenaires. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous y opposer en vous adressant à votre assureur dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Conformément à la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de communication aux données qui vous concernent en vous adressant à votre assureur aux

coordonnées suivantes : Gan Eurocourtage IARD - Service des relations avec les consommateurs - Tour Gan Eurocourtage - 4-6 avenue d'Alsace - 92033 La Défense cedex.
e-mail : relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr

■ SUBROGATION

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

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

■ QUEL EST LE 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.

■ QUELLES SONT LES LIMITES APPLICABLES EN CAS DE FORCE MAJEURE ?

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

Frais d'annulation

■ 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 (à l'exclusion des frais de dossier, des frais de visa, de la prime d'assurance et de toutes taxes), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

■ DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons dans les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

Maladie grave, accident grave ou décès

(y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription du contrat) :

- de tout membre de sa famille (y compris concubin ou pacsés) tel que défini au chapitre "définitions",
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
- de la personne chargée pendant votre voyage de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.

Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domi-

cile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.

Complications dues à l'état de grossesse

- qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, la personne ne soit pas enceinte de plus de 6 mois.

Ou

- si la nature même du voyage est incompatible avec votre état de grossesse sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription au voyage.

Contre-indication et suite de vaccination

Suppression ou modification des dates de congés payés du fait de l'employeur

accordées par écrit avant l'inscription au voyage, à **l'exclusion des chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.**

Une franchise de 25 % reste à votre charge.

Mutation professionnelle

imposée par votre hiérarchie et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de votre part, **à l'exclusion des**

chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

Une franchise de 25 % reste à votre charge.

Empêchement du remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde des enfants

sous réserve que cet empêchement soit indépendant de la volonté de la personne concernée et qu'il puisse être justifié, et que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat.

Licenciement économique

- de vous-même,
 - de votre conjoint de droit ou de fait,
- sous réserve que cette décision ne soit pas connue au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du présent contrat.

Octroi d'un emploi ou d'un stage par l'A.N.P.E.

à condition que la personne soit inscrite à l'A.N.P.E (Agence Nationale Pour l'Emploi) et que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage.

La modification du type de contrat de travail n'est pas garantie (ex. : transformation d'un CDD en CDI).

Destruction des locaux professionnels ou privés

par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts d'eau, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

Vol de la carte d'identité, du passeport ou impossibilité de refaire les visas

dans les 48 heures précédant le départ, sous réserve que ces documents soient indispensables au voyage et moyennant production du récépissé de déclaration de vol délivré par l'autorité de Police compétente à laquelle le vol aura été déclaré. **ATTENTION** : Pour être recevable, la déclaration de vol devra être établie au plus tard le jour du départ.

Une franchise de 25 % reste à votre charge.

Refus de visa par les autorités du pays

sous réserve qu'aucune demande n'ait été refusée antérieurement par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

Vol dans les locaux professionnels ou privés

à condition que l'importance de ce vol nécessite votre présence et que le vol se produise dans les 48 heures précédant le départ.

Dommmages graves à votre véhicule

dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut être utilisé pour vous rendre sur le lieu de séjour ou au rendez-vous fixé par l'organisateur.

Convocation devant un tribunal, uniquement dans les cas suivants :

- juré ou témoin d'Assises,
 - désignation en qualité d'expert,
- sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

Convocation à un examen de rattrapage

suite à un échec inconnu au moment de la réservation ou de la souscription du contrat (études supérieures uniquement), sous réserve que ledit examen ait lieu pendant le voyage.

Convocation en vue d'adoption d'un enfant

sous réserve que vous soyez convoqué à une date coïncidant avec la période de voyage.

Annulation d'une des personnes vous accompagnant

(maximum 8 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.

Si la personne désire effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

Ce que nous excluons

Outre les exclusions figurant à la rubrique “QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES”, nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :

- de maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 3 jours minimum au moment de l'annulation du voyage ;
- d'oubli de vaccination ;
- de la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de la carte d'identité ou du passeport (sauf vol dans les 48 heures précédant le départ) ;
- de maladies ou accidents 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 plus, nous n'intervenons jamais si la personne qui provoque l'annulation est hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat.

■ 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.

■ DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

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

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

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 ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

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

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous

les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre 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 êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

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

Départ manqué

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié, intervient lors de votre pré acheminement ou post acheminement sur le trajet entre votre domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage et que vous ne puissiez pas être présent à l'heure fixée pour prendre votre moyen de transport, nous mettons à votre disposition un titre de transport aller avec un maximum de **2 000 € par personne** (si celui-ci n'est pas réutilisable) pour vous permettre de rejoindre votre destination.

Cette garantie est acquise à condition que vous ayez pris une marge de 3 heures minimum pour vous rendre au lieu de rendez-vous.

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

Bagages

■ QUE GARANTISSONS-NOUS ?

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

- vol,
- destruction totale ou partielle,
- perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

■ RETARD DE LIVRAISON de vos bagages

Dans le cas où vos bagages personnels 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 de première nécessité à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

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

■ **QUELLES SONT LES LIMITES DE NOTRE GARANTIE ?**

- Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses accessoires, fusils de chasse, ordinateurs portatifs, la valeur de remboursement ne peut en aucun cas excéder 50 % du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol caractérisé et dûment déclaré comme tel à une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.).

- Le vol des bijoux est garanti **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.
- Le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses accessoires est garanti **UNIQUEMENT** lorsqu'ils sont placés dans un coffre de sûreté ou lorsqu'ils sont portés sur vous.
- Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets 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.

Ce que nous excluons

Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir dans les circonstances suivantes :

- **le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ;**
- **le vol de tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et ses accessoires lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef, alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que ces appareils ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, etc.) ;**
- **l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;**
- **le vol sans effraction dûment constaté et ver-**

balisé par une autorité (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 ;**
- **les collections, échantillons de représentants de commerce ;**
- **le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titres de transport et cartes de crédit ;**
- **le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des documents d'identité : passeport, carte d'identité ou de séjour, carte grise et permis de conduire ;**
- **le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été pla-**

cés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés, ce qui implique de fait que les bijoux ne sont pas garantis lorsqu'ils sont confiés à une compagnie de transport quelle qu'elle soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routière, etc.) ;

- *le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre de sûreté fermé à clef alors qu'ils ne sont pas portés ;*
- *le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;*
- *les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;*
- *les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clefs de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les portables informatiques, les mobiles téléphoniques, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les produits de beauté et les pellicules photo.*

■ **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 INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?**

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

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

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

■ **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Votre déclaration de sinistre doit 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.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces

biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

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

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

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

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels ; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
 - soit pour la reprise desdits bagages, objets ou

effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

Frais d'interruption de séjour

■ **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Suite à votre rapatriement médical organisé par Gan Eurocourtage ou par toute autre compagnie d'assistance, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée au titre du présent contrat vous accompagnant, les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) au prorata temporis à compter de la nuitée suivant l'événement entraînant le rapatriement médical.

De même, si un membre de votre famille ne participant pas au voyage est atteint d'une maladie grave,

d'un accident corporel grave ou d'un décès et que, de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Nous intervenons également en cas de vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature à vos locaux professionnels ou privés et impliquant impérativement votre présence pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, nous vous remboursons ainsi qu'aux membres de votre famille assurés ou d'une personne vous accompagnant, au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter de la nuitée suivant la date du retour anticipé.

Ce que nous excluons

Outre les exclusions prévues aux conditions générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

- **un traitement esthétique, une cure, une inter-**

ruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;

- *une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours ;*
- *des épidémies.*

■ **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

Vous devez :

- **Adresser à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé et le montant de la réclamation.

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transport vous seront systématiquement demandés.

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

Assistance rapatriement

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 (PCV accepté de l'étranger) ou envoi d'un télex, d'une télécopie, ou d'un télégramme.

Dans tous les cas, la décision d'assistance et le choix des moyens appropriés appartiennent exclusivement au médecin de Gan Eurocourtage, après contact avec le médecin traitant sur place et, éventuellement, la famille du bénéficiaire. Seuls l'intérêt médical du bénéficiaire 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, Gan Eurocourtage ne se substitue aux organismes locaux de secours d'urgence.

■ **QUE GARANTISSONS-NOUS ?**

Rapatriement ou transport sanitaire

Si vous êtes malade ou blessé 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.

Selon la gravité du cas, le rapatriement ou le transport est effectué sous surveillance médicale, si nécessaire, par le plus approprié des moyens suivants :

- 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.

Présence 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 resté(e) en Europe, pour se rendre à votre chevet.

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 séjour à l'hôtel

Si votre état de santé ne justifie pas une hospitalisation ou un transport sanitaire et que vous ne pouvez 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.

Frais hôteliers

Nous remboursons à une personne vous accompagnant 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 souhaite rester auprès du corps le temps d'effectuer les démarches administratives.

Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger

Nous vous remboursons, après intervention de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme de prévoyance, les frais 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.

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

Transport du corps en cas de décès

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.

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 en Europe 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.

Retour prématuré

Si vous devez interrompre prématurément votre voyage dans les cas énumérés ci-dessous, nous prenons en charge vos frais supplémentaires de transport et ceux 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 votre retour en Europe et le leur ne peuvent être utilisés du fait de cet événement.

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.

Païement des frais de recherche ou de secours

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, les frais de recherche en mer ou en montagne à la suite d'un événement mettant votre vie en péril.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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.

Vous avez besoin d'une assistance juridique à l'étranger

a) 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.

b) 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 médicaments à l'étranger

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 LES EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES AUX ASSISTANCES AUX PERSONNES ?

En aucun cas, nous ne pouvons nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions figurant au chapitre "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS

GARANTIES”, nous ne garantissons pas :

- les convalescences et les affections (maladie, accident) en cours de traitement non encore consolidées à la date de début de voyage ;
- les maladies préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant la demande d'assistance ;
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les états de grossesse sauf complication imprévisible, et dans tous les cas à partir de la 32^e semaine de grossesse ;
- les états résultant de l'absorption d'alcool, de l'usage de drogues, stupéfiants et produits assimilés non prescrits médicalement ;
- les conséquences des tentatives de suicide ;
- pour la garantie des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques ou d'hospitalisation à l'étranger :
 - les frais consécutifs à un accident ou une maladie constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie, à moins d'une complication avérée et imprévisible,

- les frais occasionnés par le traitement d'un état pathologique, physiologique ou physique constaté médicalement avant la prise d'effet de la garantie à moins d'une complication avérée et imprévisible,
- les frais de prothèses internes, optiques, dentaires, acoustiques, fonctionnelles, esthétiques ou autres, les frais engagés en France métropolitaine et dans les départements d'outre-mer, qu'ils soient ou non consécutifs à un accident ou une maladie survenus en France ou à l'étranger,
- les frais de cure thermale et de séjour en maison de repos, les frais de rééducation,
- les frais engagés sans notre accord préalable,
- les conséquences d'une inobservation volontaire à la réglementation des pays visités, ou de la pratique d'activités prohibées par les autorités locales.

■ **QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?**

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

- par téléphone
de France : 01.45.16.43.23
de l'étranger : 33.1.45.16.43.23
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- par fax
de France : 01.45.16.63.92 ou 01.45.16.63.94
de l'étranger : 33.1.45.16.63.92 ou 33.1.45.16.63.94
précédé de l'indicatif local d'accès au réseau international
- e-mail : assistance@mutuaide.fr
et obtenir notre accord préalable avant d'engager toute dépense, y compris les frais médicaux.

Pour toute demande de remboursement, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre dûment remplie accompagnée des justificatifs relatifs à votre demande de remboursement. Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant la propriété de Gan Eurocourtage.

Tableau des montants de garanties

Garanties	Montants maximum
<p>Garantie révision du prix</p> <p>Révision du prix du voyage en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Surcharge carburant ■ Hausse des Taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires ■ Variation du cours des devises 	<p>Remboursement maximum de 150 € par personne</p> <p>Seuil d'intervention : 20 €</p>
<p>Garantie sécurité aérienne</p> <p>Défaillance financière de la Compagnie aérienne en cas de :</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cessation d'activité totale de la Compagnie aérienne ■ Grèves du personnel de la Compagnie aérienne et/ou de l'aéroport ■ Retard de plus de 7 heures <p>Franchise par personne</p>	<p>Remboursement du voyage</p> <p>Maximum 2.500 € par personne</p> <p>30 €</p>
La Kid's Line	01 45 16 43 23
Garantie tranquillité	01 45 16 43 23
<p>Garantie météo</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Garantie neige ■ Garantie soleil ■ Garantie intempéries diverses 	<p>100 € par dossier</p> <p>100 € par dossier</p> <p>Frais d'hôtel</p> <p>100 € forfaitaire par dossier</p>

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.

Dispositions communes à l'ensemble des garanties

■ DÉFINITIONS

Assuré

Les personnes dûment assurées au titre du présent contrat ci-après désignées par le terme “vous” à condition qu’elles résident en Europe.

Assureur / Assisteur

Gan Eurocourtage ci-après désignée par le terme “nous”.

Code des Assurances

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

Défaillance financière

On entend par défaillance financière de la compagnie aérienne, le fait que celle-ci soit en cessation d'activi-

té et ayant pour conséquence de ne pas pouvoir subvenir à ses obligations contractuelles.

Domicile

On entend par domicile votre lieu de résidence principale et habituelle ; votre domicile doit être situé en Europe, y compris les DROM POM COM (anciennement les DOM TOM).

DROM POM COM

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

Europe

Par “Europe”, on entend les pays de l'Union Européenne, la Suisse, la Norvège ou la Principauté de Monaco, y compris les DROM POM COM (anciennement les DOM TOM).

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).

Franchise

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

Grèves

On entend par grève toute manifestation du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport, sans qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles légales et imposées par la législation en vigueur, au moment de la souscription au présent contrat.

Guerre civile

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

Guerre étrangère

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

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).

Surcharge carburant

Variation du prix du coût du titre de transport entraînant une augmentation du prix de celui-ci, lié à la hausse du carburant, survenant entre la réservation et la date de règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours.

Taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires

Variation du prix des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours.

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).

Variation du cours des devises

C'est la variation du coût de la devise ayant permis d'établir le 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), entraînant une augmentation du prix du voyage liée à la hausse du cours de la devise, survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours.

Vol garanti

C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la présente garantie.

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

QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

QUELLE EST LA DURÉE DU CONTRAT ?

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

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

QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES ?

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

- **les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution (sauf mention contraire précisée dans chaque conditions générales des garanties au présent contrat) ;**
- **la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève, (sauf mention contraire précisée dans chaque conditions générales des garanties au présent contrat) ;**
- **la participation volontaire d'une personne assurée à des émeutes ou grèves ;**
- **la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant de rayonnement ionisant ;**
- **l'alcoolisme, l'ivresse, l'usage de drogues, de**

stupéfiants, de médicaments non prescrits médicalement ;

- **tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat ;**
- **les duels, paris, crimes, rixes (sauf légitime défense) ;**
- **la pratique des sports suivants : bobsleigh, skeleton, alpinisme, luge de compétition, sports aériens (à l'exception du parachute ascensionnel) ainsi que les sports résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive ;**
- **l'absence d'aléa.**

■ COMMENT 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 ?

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

Gan Eurocourtage IARD
Tour Gan Eurocourtage
Service des relations avec les consommateurs
4-6 avenue d'Alsace
92033 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 des Assurances
et des Mutuelles (ACAM)
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 informations vous concernant sont nécessaires au traitement de votre demande, ainsi qu'à la gestion de votre contrat d'assurances. Elles sont destinées à l'assureur, ses mandataires, ses réassureurs, ses prestataires et organismes professionnels. Elles sont également destinées à des fins commerciales aux autres sociétés du groupe et à leurs partenaires. Si vous ne le souhaitez pas, vous pouvez vous y opposer en vous adressant à votre assureur dont les coordonnées figurent ci-dessous.

Conformément à la Loi N° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous disposez d'un droit d'opposition, d'accès, de rectification, de communication aux données qui vous concernent en vous adressant à votre assureur aux coordonnées suivantes : Gan Eurocourtage IARD - Service des relations avec les consommateurs - Tour Gan Eurocourtage - 4-6 avenue d'Alsace - 92033 La Défense cedex. relationsconsommateurs@gan-eurocourtage.fr

■ SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, à l'exception de celle versée au titre de la garantie Accidents de

voyage, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre, comme le prévoit l'Article L. 121-12 du Code des Assurances français.

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

■ QUEL EST LE 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.

Garantie révision du prix

■ QUE GARANTISSONS NOUS ?

En cas de révision du prix de votre voyage survenant entre la date de réservation et du règlement d'un acompte, et la date de l'émission de la facture en règlement du solde du prix de votre voyage, et sans que

cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, nous garantissons, dans les limites indiquées au tableau des montants de garanties, le remboursement des coûts supplémentaires résultant d'une augmentation d'une variation du coût du titre de transport lié 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.

Seuil d'intervention : Pour chacune des garanties indiquées au tableau des montants de garanties, nous prenons en charge les coûts supplémentaires entre la date de réservation et du règlement d'un acompte et la date du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ, à condition que le montant de cette augmentation du prix de voyage soit supérieur à 20 € par personne garantie.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

■ **Surcharge carburant** : variation du coût du titre de transport, lié à la hausse du coût du carburant (indice WTI), survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte, et la date du règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

■ **Variation du coût des taxes et autres redevances portuaires et aéroportuaires** survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte, et la date de règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

■ **Variation du cours des devises :** (Cours de la devise ayant servi au calcul du prix du voyage, à condition que le taux de conversion de la devise en EURO (€) figure dans les conditions particulières de l'organisateur du voyage) survenant entre la date de réservation et règlement d'un acompte, et la date de règlement du solde du prix du voyage, sans que cette date soit inférieure à 30 jours avant le départ.

L'augmentation du prix du voyage pour tout autre motif que ceux mentionnés ci-dessus ne donne pas droit à indemnisation.

■ QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES À LA GARANTIE PRIX ?

Outre les exclusions générales applicables à l'ensemble de nos garanties, son également exclus :

■ **L'augmentation du prix du voyage suite à la**

réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de votre réservation initiale ;

■ **L'augmentation du prix du voyage suite à la défaillance de toute nature, y compris financière, et de l'organisateur du voyage ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;**

■ **L'augmentation du prix du voyage dans les 30 jours avant le départ.**

■ 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 :

■ **Vous devrez adresser à PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME - BP 2101 - PARIS CEDEX 16 - tous les documents nécessaires à la constitution du dossier et prouver ainsi le bien-fondé et le montant de la réclamation :**
Pour les dossiers Tour Opérateur

- 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 billets BSP

- 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.

Garantie sécurité aérienne

■ QUE GARANTISSONS NOUS ?

Si votre voyage est annulé suite à la DÉFAILLANCE FINANCIÈRE, ET / OU GRÈVES DU PERSONNEL (de la compagnie aérienne ou/et de l'aéroport), ET / OU RETARD D'AVION DE PLUS DE 7 heures, nous

garantissons le remboursement du voyage, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties, **à condition que la compagnie aérienne ne prévoit pas de remboursement dans les cas d'annulation précités à la présente garantie.**

La prime d'assurance et les frais de visa ne sont pas remboursables.

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

Les exclusions prévues au chapitre "Exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties" concernant les grèves, émeutes, mouvements populaires, catastrophes naturelles, pollution, épidémies, guerre civile ou étrangère ne s'appliquent pas à la garantie SÉCURITÉ AÉRIENNE.

DANS QUEL CAS INTERVENONS NOUS ?

Nous intervenons si le voyage de l'adhérent est annulé dans les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

Défaillance financière de la compagnie aérienne

Si votre voyage est annulé suite à la cessation d'activité de la compagnie aérienne RÉGULIERE, 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.

Grève du personnel de la compagnie aérienne et / ou de l'aéroport

Si votre voyage est annulé suite à une grève du personnel de la compagnie aérienne RÉGULIERE, 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 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'ADHÉRENT

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

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

- **les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date d'adhésion au présent contrat.**

■ OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRES

Pour la bonne exécution de la garantie, vous ou vos ayants droit 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 ne garantissons uniquement que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement.

■ Aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME, soit :

- par mail : servicevoyage@presenceassistance.com - vous devez faire figurer, sur le mail : le numéro du contrat, le motif précis de l'annulation du vol et vos coordonnées personnelles complètes, tout document prouvant l'événement dès la survenance du sinistre, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés.

Passé ce délai de 5 jours ouvrés, vous serez déchu de tout droit à indemnisation si nous subissons un préjudice ;

- par courrier à **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME BP 2101 - 75771 PARIS Cedex 16** - vous devrez faire figurer, sur le cour-

rier : le numéro du contrat, le motif précis de l'annulation du vol et vos coordonnées personnelles complètes, tout document prouvant l'événement dès la survenance du sinistre, et au plus tard dans les 5 jours ouvrés.

Passé ce délai de 5 jours ouvrés, vous serez déchu de tout droit à indemnisation si nous subissons un préjudice.

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.

La Kid's 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 : 01 45 16 43 23**

Les informations concernent également les domaines suivants :

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

Garantie tranquillité

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

de France : **01 45 16 43 23**

de l'étranger : **33 (1) 45 16 43 23**

■ POURSUITE DU VOYAGE

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 "agrée" 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.

La garantie météo

Garantie neige

■ QUE GARANTISSONS NOUS ?

Indemnisation de 100 € par dossier, 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 ?

Indemnisation de 100 € par dossier, 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 ne peut être prise en considération que d'après un bulletin météorologique publié par MÉTÉO France, organisme agréé par les autorités locales, concernant le lieu du séjour lui-même.

Garantie intempéries 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

Outre les exclusions figurant à la rubrique "QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir pour 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.

Les exclusions prévues au chapitre "Exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties" concernant les catastrophes naturelles, ne s'appliquent pas à la garantie INTEMPÉRIES DIVERSES.

Le service 24 h / 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 :
01 45 16 43 23

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, manifes-

tations, musée du monde, office de tourisme, parc de loisirs, patrimoine mondiale, presse international, électricité, eau, hôtels, restaurants, sports, location de voiture.

Règles 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 :

de France : 01 45 16 43 23

de l'étranger : 33 (1) 45 16 43 23

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

Code intermédiaire : 28174

Déclaration de sinistre

Contrat : N° 78 550 359
CWLIT PACK QUALITE

Nom : _____ Prénom : _____

Adresse : _____

Code Postal : _____ Ville _____

Tél. : _____

Voyage du : _____ au _____

Date du sinistre : _____ Prix du séjour : _____

Déclare* : Révision du prix en cas de : Surcharge carburant
 Hausse des taxes ou autres redevances portuaires ou aéroportuaires
 Variation du cours des devises
 Sécurité aérienne en cas de : Cessation d'activité de la Compagnie Aérienne
 Grèves du personnel de la Compagnie Aérienne
 Grèves du personnel de l'aéroport
 Retard de + de 7 heures
 Garantie météo en cas de : Neige Soleil Intempéries diverses

A : _____ le _____

Signature :

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



Adresser la présente déclaration à :

Présence Assistance Tourisme

B.P. 2101

75771 Paris cedex 16

Gan Eurocourtage

et

Présence Assistance Tourisme

vous souhaitent un bon voyage

Carlson Wagonlit Voyages Un réseau de plus de 300 agences de voyages

Conseils et réservations dans notre agence de voyages au **0 825 036 036** (0,15 € la minute)

Vous avez besoin d'ASSISTANCE ou d'informations sur les ASSURANCES VOYAGES pendant votre séjour, contactez Gan Assistance / MUTUAIDE 24h/24 - 7 j/7

▪ **PAR TÉLÉPHONE**

de France : 01 45 16 77 18

de l'étranger : 00 33 (1) 45 16 77 18

▪ **PAR E-MAIL** : assistance@mutuaide.fr

▪ **PAR FAX**

de France : 01 45 16 63 92 ou 01 45 16 63 94

de l'étranger : 00 33 (1) 45 16 63 92 ou 00 33 (1) 45 16 63 94

Pour toute réclamation concernant l'ASSURANCE (Annulation, Bagages, ...), vous devez aviser PRESENCE ASSISTANCE TOURISME par écrit au plus tard dans les 5 jours, en utilisant la déclaration de sinistre figurant dans cette notice d'information.
Pour toute demande de renseignement concernant l'assurance avant et après votre séjour, appelez au numéro suivant : 01 40 67 89 39