

PACK SÉCURITÉ
Contrat n° 7.906.002



TABLEAU DES GARANTIES

Pack sécurité valable uniquement si ce dernier est souscrit simultanément en complément d'un des contrats suivant :

7 905 998 - 7 905 999 - 7 906 000

Garantie retour impossible (fermeture aéroport)

Plafond de garantie	
Frais de prolongation de séjour Versement à compter de la 2 ^e nuit	Forfaits : 150 € par nuit par personne, maximum 6 nuitées Plein par événement : 9 000 €
Prolongation des garanties du contrat (hors annulation)	Vols secs : 80 € par nuit par personne, maximum 2 nuitées Plein par événement : 1 600 € Maximum 6 jours

Garantie prix

Plafond de garantie	
Prise en charge du complément de prix de voyage	
Seuil de déclenchement	10 € par personne
Remboursement maximum	150 € par personne Plein par événement : 1 500 €

Extension Garantie frais d'annulation

Plafond de garantie et franchise	
Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur en cas de :	
Émeute, attentat, acte de terrorisme, pollution ou catastrophe naturelle sur le lieu de séjour	10 % du montant du sinistre minimum 50 € par personne
Cessation d'activité totale de la Compagnie aérienne, dû à sa défaillance financière	10 % du montant du sinistre minimum 50 € par personne
Grèves du personnel de la Compagnie aérienne et/ou de l'aéroport	10 % du montant du sinistre minimum 50 € par personne

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

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

PRÉSENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

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

RETOUR IMPOSSIBLE

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Par dérogation à toutes dispositions contraires des Conventions Spéciales et/ou des Conditions Générales du contrat, si l'assuré est dans l'impossibilité d'effectuer son vol de retour vers son domicile habituel à la date prévue par suite de la fermeture, totale ou partielle, de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure (à l'exception des risques politiques, de guerre, guerre civile, attentats, terrorismes, émeutes et mouvements populaires).

La **Compagnie** garantit :

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

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

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

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

ARTICLE 2 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

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

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

GARANTIE PRIX

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

En cas de révision du prix du voyage survenant entre la date de réservation et la date de règlement du solde, **La Compagnie** garantit dans la limite prévue au tableau des garanties le remboursement des coûts supplémentaires résultant

d'une hausse due :

- à l'augmentation du coût du titre de transport lié à la hausse du coût du carburant imposée par les transporteurs (selon l'indice WTI),
- à la variation des taxes aéroportuaires ou portuaires,
- à la 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).

La Compagnie prend en charge le complément facturé et payé sur présentation de justificatifs dans la limite des montants indiqués au tableau des garanties.

Cette garantie n'est acquise que pour les augmentations intervenant entre 10 mois et 30 jours avant le départ et à la condition que la souscription soit simultanée à l'inscription au voyage.

Aucune indemnité concernant une augmentation facturée plus de 10 mois avant la date de départ et entre 30 jours et la date de départ ne sera prise en compte.

ARTICLE 2 - EXCLUSIONS

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

Outre les Exclusions Générales, ne sont pas garanties les hausses consécutives à :

- Une souscription de la présente garantie postérieurement à la connaissance de la survenance de l'événement par l'assuré ;
- Toutes augmentations appliquées par l'organisateur du voyage le jour de l'inscription ;
- Une hausse du cours du pétrole consécutive à des guerres civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage sur le territoire des pays producteurs ;
- Une augmentation du prix du voyage suite à la réservation de nouvelles prestations ou suite à la modification de la réservation initiale ;
- Une augmentation suite à la défaillance de toute nature, y compris financière de l'organisateur ou du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles ;
- Une augmentation intervenant dans les 30 jours avant le départ.

ARTICLE 3 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré s'engage à adresser à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** par courrier les justificatifs suivants :

- copie du bulletin de réservation,
- photocopie de la lettre recommandée ou de la facture notifiant la révision du prix du voyage,
- facture(s) acquittée(s),
- un RIB, (Relevé d'Identité Bancaire).

Seules sont prises en compte, les réclamations présentées en un seul dossier après établissement de la facture finale et paiement du solde auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur.

EXTENSION FRAIS D'ANNULATION

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

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

souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

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

ET

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

ET

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

ET

- Aucune émeute, attentat, acte de terrorisme, de catastrophe naturelle ou de pollution et d'épidémie n'est survenu dans les trente jours précédents la réservation du séjour assuré.

- **En cas de défaillance financière de la compagnie aérienne**

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 des prestations restées à votre charge et assurées par le présent contrat à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

- **En cas de 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 RÉGULIÈRE, 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 des prestations restées à votre charge et assurées par le présent à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garanties.

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

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

ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

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

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

Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur et les frais de visa ne sont pas remboursables.

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

ARTICLE 4 - FRANCHISE

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

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

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

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

- A une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au voyage ;
- A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;
- A un décès lorsqu'il survient plus d'un mois avant la date de départ ;
- A toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré ;
- Au simple fait que la destination du voyage de l'assuré, est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;
- A tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92645 du 13 juillet 1992.

ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

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

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

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

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

DEFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

- **Assuré** : la ou les personnes assurées, résidant dans le MONDE ENTIER.
- **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 Etrangères français.
- **Catastrophe naturelle** : phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.
- **La Compagnie** : Mapfre Asistencia - sous la marque commerciale de « **Mapfre Assistance, L'Européenne d'Assurances Voyages** » - assistant et assureur du risque. Ce contrat est Assuré par **MAPFRE ASSISTANCE** Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme de droit espagnol, au capital de 96 175 520 €, dont le siège social est sis Sor Angela de la Cruz, 6 – 28020 Madrid, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins du présent contrat par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis ZAC de la Donnière n° 8 – 69970 MARENNES, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682.
- **Domicile** : le lieu de résidence habituelle de l'Assuré en France, Suisse, Monaco, dans les DOM ROM, COM et collectivités sui generis ou dans un des pays membres de l'union européenne. L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **Durée des garanties** : les garanties sont valables maximum 90 jours.
- **Événement** : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **Franchise** : montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de sinistre.
- **Grève** : Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications
- **Membres de la famille** : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **Pollution** : Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.
- **Territorialité** : monde entier (sauf mention contraire aux conditions particulières).
- **Tiers** : toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne Assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.

EXCLUSIONS GENERALES

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

- 1) Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- 2) Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;
- 3) Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;
- 4) L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour ;
- 5) Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;
- 6) Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
- 7) Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours
- 8) Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;
- 9) Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales;
- 10) Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
- 11) Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- 12) Des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- 13) Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
- 14) Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- 15) Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;
- 16) Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;
- 17) Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle
- 18) La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

ARTICLE 1. SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE

Toute fraude, réticence, ou fausse déclaration intentionnelle de votre part sur les circonstances ou les conséquences d'un sinistre entraîne la perte de tout droit à prestation ou indemnité pour ce sinistre. Cette déchéance est encourue par vous quand bien même la Compagnie n'aurait subi strictement aucun préjudice du fait de la fraude.

ARTICLE 2. PAIEMENT DES COTISATIONS

La prime, comprenant les impôts, droits et taxes en vigueur sur cette catégorie de contrat, est payable comptant par le Souscripteur avant le début du risque.

A défaut de paiement avant le début du risque, le contrat sera considéré comme nul et non avenue et ne donnera lieu à aucune indemnisation.

ARTICLE 3. EXPERTISE

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

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

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

ARTICLE 4. RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES

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

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré.

ARTICLE 5. MEDIATION

En cas de réclamation, l'Assuré peut contacter le service client, par mail, ou par courrier. Si la réponse ne le satisfait pas, nous le prions d'adresser sa demande au service réclamation de la Compagnie :

- par mail à l'adresse :

sinistres@leassur.com

- par courrier :

**Service réclamations, MAPFRE ASSISTANCE 41, rue des Trois Fontanot
92024 Nanterre cedex**

Les services de la Compagnie en accuseront réception dans un délai maximum de dix jours ouvrables et apporterons une réponse à l'Assuré dans un délai maximum de deux mois.

A défaut de résolution amiable, si le différend persiste, sans préjudice d'intenter une action en justice, la Compagnie propose de faire appel à un médiateur dont les coordonnées seront communiquées à l'Assuré sur simple demande écrite au service Réclamations.

ARTICLE 6. PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions prévues aux articles L.114.1 et L.114.2 du Code des Assurances. Toutefois

cette prescription est portée à dix ans, dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé. (Article L.114.1 du Code des Assurances).

ARTICLE 7. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

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

ARTICLE 8. ORGANISME DE CONTROLE

La Compagnie est soumise au contrôle du :
Ministère espagnol de l'Economie et du Trésor, Direction Générale des Assurances et Fonds de Pension (Dirección General de Seguros y Fondo de Pensiones) Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid Espagne.



PRESENCE
ASSISTANCE TOURISME

POUR DÉCLARER VOS SINISTRES ASSURANCES

Pour une gestion moderne et rapide de vos sinistres assurances :

Connectez vous sur le site :

www.gestion.presenceassistance.com

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

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

Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel.

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

Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres assurances :

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

- par mail : relationclientele@presenceassistance.com

ou

- par courrier : **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**
BP 2101 - 75116 PARIS

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

Vous recevrez un dossier à constituer sous 48 heures.

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