



**BOILORIS FORFAITS**  
**GAN 78 437 167**

**TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIE**

GARANTIES	MONTANTS
<b>ANNULATION TOUT SAUF</b>	Selon conditions du barème des frais d'annulation Maxi 8 000 €/ personne et 40 000 € par événement
<b>A) Annulation (motif médical)</b> <b>Franchise par personne</b>	<b>30 €</b>
<b>B) Annulation tout sauf (hors motif médical)</b> <b>Franchise par personne</b>	<b>20% du prix du voyage</b> <b>avec un minimum de 100 € par personne</b>
<b>BAGAGES</b>	1 500 €
Objets précieux :	50% du montant de la garantie
<b>Franchise par dossier</b>	<b>50 €</b>
<b>Retard de livraison</b>	300 €
<b>ASSISTANCE RAPATRIEMENT</b>	
- Rapatriement ou transport sanitaire	Frais réels
- Accompagnement lors du rapatriement ou transport sanitaire	Titre de transport
- Présence en cas d'hospitalisation	
- Prolongation de séjour à l'hôtel	Titre de transport
- Frais hôtelier	+ frais d'hôtel 80 €/nuit, Maxi 10 jours
- Remboursement complémentaire des frais médicaux, chirurgicaux, pharmaceutiques et d'hospitalisation à l'étranger	frais d'hôtel 80 €/nuit, Maxi 10 jours
- Extension USA/CANADA/ASIE/AUSTRALIE	30 500 €
<b>Franchise par dossier</b>	150 000 €
- Soins dentaires	<b>45 €</b>
	150 €
- Transport du corps en cas de décès	
• Rapatriement du corps	Frais réels
• Frais funéraires nécessaires au transport	2 500 €
• Paiement des frais de recherche ou de secours	4 000 € par personne / 8 000 € par événement
- Retour prématuré	Titre de transport
Retour des enfants de moins de 15 ans	Titre de transport
- Assistance juridique à l'étranger	
• Paiement d'honoraires	1 500 €
• Avance de la caution pénale	7 500 €
- Transmission de messages urgents	
- Envoi de médicaments	Frais d'expédition
<b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR</b>	Remboursement des prestations terrestres non utilisées au Prorata temporis, en cas de retour prématuré
<b>RETARD D'AVION</b>	
<b>Vols charters et Vols réguliers,</b>	
- retard de plus de 4 heures	Remboursement de 50 €
- retard de plus de 6 heures	Remboursement de 75 €
<b>au-delà de 8 heures</b>	Remboursement de 100 €
<b>DEPART MANQUE</b>	Maximum 900 € par personne

<b>PRISE D'EFFET</b>	<b>EXPIRATION DE LA GARANTIE</b>
<b>Annulation/Départ Manqué:</b> Le jour de la souscription au présent contrat <b>Autres garanties :</b> Le jour du départ prévu - lieu de convocation de l'organisateur	<b>Annulation/ Départ Manqué:</b> Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller) <b>Autres garanties :</b> 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.

## **DELAI 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 GENERALES**

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

**La « TOUT SAUF » concerne la garantie Annulation.**

### **DISPOSITIONS COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES**

#### **DEFINITIONS**

##### **ASSURE**

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".

##### **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.

##### **EUROPE**

Par "Europe", on entend les pays de la Communauté Européenne, la Suisse, la Norvège et la Principauté de Monaco.

##### **FRANCHISE**

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

##### **DOMICILE**

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

##### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

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

##### **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.

## **FRANCE METROPOLITAINE**

On entend par France métropolitaine : la France continentale et la Corse, à l'exclusion des DOM – TOM.

## **VOL GARANTI**

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

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

## **DUREE DU VOL GARANTIE**

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

## **RETARD D'AVION**

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

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

## **HEURE D'ARRIVEE INITIALEMENT PREVUE**

- pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
- pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
- pour les vols réguliers : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

## **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 ETRANGERE**

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.

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

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

## **QUELLE EST LA DUREE DU CONTRAT ?**

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

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

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

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

**?**

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

- les épidémies, les catastrophes naturelles et la pollution ;
- la guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'un mouvement populaire ou d'une grève ;
- 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 médicaments, drogues, stupéfiants 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 ceux résultant d'une participation ou entraînement à des matchs ou compétitions officiels, organisés par une fédération sportive.
- l'absence d'aléa.

La « TOUT SAUF » concerne la garantie annulation à l'exclusion de toutes autres garanties prévues au contrat.

## **COMMENT EST CALCULEE VOTRE INDEMNITE ?**

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

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

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

#### **DANS QUEL DELAI SEREZ-VOUS INDEMNISE ?**

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 MODALITES D'EXAMEN DES RECLAMATIONS ?**

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

**Gan Eurocourtage IARD**  
**Direction des Relations avec les consommateurs**  
**5-7, rue du centre - immeuble Piazza**  
**93199 NOISY-LE-GRAND CEDEX**

Si le désaccord persiste, après la réponse donnée par notre Société, vous pouvez demander l'avis du Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances ; ses coordonnées vous sont communiquées sur simple demande à l'adresse ci-dessus.

#### **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.

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

#### **QUEL EST LE DELAI DE PRESCRIPTION ?**

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

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

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

## ANNULATION TOUT SAUF

### 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 garantie 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.

#### **A) MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DECES**

**(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 vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait;
  - de vos ascendants ou descendants, au 2<sup>ème</sup> degré, et/ou ceux de votre conjoint de droit ou de fait;
  - de vos frères, soeurs, beaux frères, belles soeurs, gendres, belles filles; beau-père ou belle-mère en cas de décès de votre oncle, votre tante, vos neveux et nièces.
  - de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
  - du tuteur légal,
  - d'une personne vivant habituellement sous votre toit,
  - 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;
    - . de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous, que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné à la souscription du contrat;
- Dans l'ensemble des cas énumérés ci-dessus aucune franchise ne sera retenue sur l'indemnité.

**Nous n'intervenons que si la maladie ou l'accident interdit formellement de quitter le domicile, nécessite des soins médicaux et empêche d'exercer toute activité professionnelle ou autre.**

#### **COMPLICATIONS DUES A L'ETAT 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.

**B ) La garantie vous est également acquise dans tous les autres cas d'annulation, si votre départ où l'exercice des activités prévues pendant votre séjour sont empêchés par un événement aléatoire , pouvant être justifié.**

Par événement aléatoire, nous entendons toutes circonstances non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

#### **ANNULATION D'UNE DES PERSONNES VOUS ACCOMPAGNANT**

(maximum 4 personnes) inscrite 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 seule, il est tenu compte des frais supplémentaires.

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions figurant à la rubrique " QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DE NOS GARANTIES", nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :**

- 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 toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage ;
- du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n 92-645 du 13 juillet 1992.

**POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?**

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

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

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

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

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

**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 libérer votre médecin du secret médical. Il en est de même pour le médecin traitant de la personne à l'origine de l'annulation, sous peine de déchéance de vos droits à indemnisation.

**Vous devez également nous transmettre tous renseignements ou documents qui pourront vous être 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 opposiez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

## BAGAGES

### QUE GARANTISSONS-NOUS ?

Nous garantissons à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie, 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 premières nécessités à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie.

**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 leurs 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 garantis 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 leurs accessoires est garantis 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 GENERALES APPLICABLES A 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 leurs 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 quel que soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),
- . l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- . le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée 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 placés 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), quel que soit (aérienne, maritime, ferroviaire, routières, etc...),

- . 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 garantie 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 garantie.*

#### **COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?**

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

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

*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 inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondé à intenter à votre encontre.**

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

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

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
  - . soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
  - . soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

## **ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

Si vous vous trouvez dans une des situations évoquées ci-après, nous mettons en oeuvre, 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.

#### **PRESENCE EN CAS D'HOSPITALISATION**

Si vous êtes hospitalisé et que votre état de santé ne permet pas de vous rapatrier avant 7 jours, nous organisons et prenons en charge les frais de transport d'un membre de votre famille ou d'une personne désignée, et 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 garantie.

#### **PROLONGATION DE SEJOUR A L'HOTEL**

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.

#### **REMBOURSEMENT COMPLEMENTAIRE DES FRAIS MEDICAUX, CHIRURGICAUX, PHARMACEUTIQUES ET D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER.**

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 garantie.

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

Une franchise indiquée au tableau des montants de garantie est déduite par événement et par assuré.

#### **AVANCE DES FRAIS D'HOSPITALISATION A L'ETRANGER**

Nous pouvons vous faire l'avance des frais d'hospitalisation, contre un chèque de caution suite à une maladie ou un accident à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie.

Vous vous engagez, dans tous les cas, à nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours à réception de notre facture. Nous prendrons en charge la différence entre le montant de l'avance que vous nous avez remboursée et le montant des sommes perçues par les organismes sociaux et ou de prévoyance.

### **TRANSPORT DU CORPS EN CAS DE DECES**

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

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 garantie.

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.

Nous prenons en charge les frais supplémentaires d'hébergement, de restauration à concurrence du montant indiqué au tableau de garanties, d'un membre de la famille assuré, désirant accompagner le corps durant le rapatriement.

### **RETOUR PREMATURE**

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.

### **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 hôtes pour les ramener jusqu'à votre domicile ou celui d'un membre de votre famille en Europe.

### **VOUS AVEZ BESOIN D'UNE ASSISTANCE JURIDIQUE A L'ETRANGER**

#### **a) Paiement d'honoraires**

Nous prenons en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie, 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 garantie.

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

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

### **ENVOI DE MEDICAMENTS A L'ETRANGER**

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

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

### **TRANSMISSION DE MESSAGES**

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

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

### **QUELLES SONT LES EXCLUSIONS SPECIFIQUES 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 GENERALES A 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<sup>ème</sup> 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 constatée 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 :

**Par téléphone**

**De France : 01.45.16.77.18**

**De l'étranger : 33.1.45.16.77.18**

**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**

**Par Fax 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](mailto:assistance@mutuaide.fr)**

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

**Pour toute demande de remboursement vous devez :**

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

**Lorsque nous avons organisé votre transport ou votre rapatriement, vous devez nous restituer les titres de transport initiaux, ceux-ci devenant la propriété de Gan Eurocourtage.**

## **FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR**

### **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 séjours 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 interruption 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 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, 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.

## **DEPART MANQUE**

Si un événement imprévisible et indépendant de votre volonté, pouvant être justifié intervient sur le trajet entre votre domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage ou pendant votre préacheminement prévu 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 900 € 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.

## RETARD D'AVION

### QUELLE EST LA NATURE DE LA GARANTIE ?

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite des montants indiqués ci-après, si le vol garanti a subi un retard.

### **TABLEAU DES RETARDS ET DES MONTANTS DE REMBOURSEMENT EN CAS DE RETARD SUBI SUR LE VOL ALLER**

- Retard de plus de 4 heures	Remboursement de 50 €
- Retard de plus de 6 heures	Remboursement de 75 €
- Au delà de 8 heures de retard	Remboursement de 100 €

### **EN CAS DE RETARD SUBI SUR LE VOL RETOUR**

- Retard de plus de 4 heures	Remboursement de 50 €
- Retard de plus de 6 heures	Remboursement de 75 €
- Au delà de 8 heures de retard	Remboursement de 100 €

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi par le vol Aller et par le vol Retour.

### QUELLES SONT LES CONDITIONS D'OCTROI DE LA GARANTIE ?

La garantie **RETARD D'AVION** est acquise aux conditions suivantes :

- La garantie doit être souscrite le jour de la réservation du séjour ou de l'achat de votre billet d'avion ou au plus tard 24 heures avant le jour de départ du vol garanti,
- Vous devez avoir réglé la prime correspondante,
- Votre lieu de résidence habituelle doit se trouver en France métropolitaine, y compris la Corse, Monaco et Andorre, la Suisse ou l'un des pays membres de la Communauté Européenne, ainsi que les DOM TOM,
- Vous devez avoir effectué le vol garanti.

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

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

Vous devez en outre, faire apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées. Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelle que raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol. Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME – BP 2101 – 75771 PARIS CEDEX 16**, la copie de votre billet d'avion, de la facture d'achat du vol garanti et du talon de votre carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée.

### **IMPORTANT :**

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

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

### QUELLES SONT LES EXCLUSIONS APPLICABLES A CETTE GARANTIE ?

- **Votre faute intentionnelle ou dolosive,**
- **Les conséquences directes ou indirectes des dysfonctionnements imputables au codage de l'année qui affecteraient les installations aéroportuaires ou les compagnies aériennes,**
- **L'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti.**

Il appartient à **Gan Eurocourtage** de prouver que le retard d'avion résulte de l'un des faits énumérés ci-dessus, sauf pour la guerre étrangère où, en application des dispositions du Code des Assurances, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un fait autre qu'un fait de guerre étrangère.

**ADRESSER VOTRE DECLARATION DE SINISTRE A :**

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME  
BP2101 – 75771 PARIS CEDEX 16

Nom : Prénom :  
Adresse :  
CP : Ville : Tél. :

Dates du voyage :  
Prix total du séjour : €

Déclare\* :

- Frais d'annulation suite à :
  - Maladie
  - Accident
  - Décès
  - Autres (préciser)
- Départ manqué
- Bagages suite à :
  - Perte
  - Vol
  - Dommages
- Frais Médicaux suite à :
  - Maladie
  - Accident
- Assistance Juridique
- Avance de caution pénale
- Frais d'Interruption de séjour

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

A : le

Signature :

**DECLARATION DE SINISTRE PONCTUALITE**

*Loss claim for in case of flight delay*

Partie à faire compléter par le guichet de la compagnie aérienne ou par les autorités de l'aéroport

*Part to be filled in by the airline's desk or by the airport authorities*

**VOL ALLER / outward flight**

**Aéroport / Airport :**

**Compagnie aérienne / Airline :**

**Jour d'arrivée du vol (JJ/MM/AAAA) / Arrival day of flight (DD/MM/YYYY)**

**Initialement prévu / intially expected :** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Réel / acutel day :** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Heure d'arrivée du vol (HH/MM) / arrival time of flight (HH/MM) :**

**Initialement prévu / intially expected :** \_\_\_\_h\_\_\_\_

**Réel / acutel time :** \_\_\_\_h\_\_\_\_

**Cachet / Stamp :**

**Partie à compléter par l'assuré**

**Nom et prénom(s) de l'Assuré :**

**Adresse de l'Assuré :**

**CP :**

**Ville :**

**Tél. :**

L'Assuré déclare que les informations ci-dessus sont exactes et sincères et savoir que l'indemnisation du retard d'avion se fera en application des dispositions contractuelles figurant sur la notice d'information ci-jointe dont il a pris connaissance

**Fait le**

**Signature**

**Document à retourner au plus tard 15 jours après la date de retour :**

**PRESENCE ASSISTANCE TOURISME – BP 2101 – 75771 PARIS CEDEX 16**

**DECLARATION DE SINISTRE PONCTUALITE**

*Loss claim for in case of flight delay*

Partie à faire compléter par le guichet de la compagnie aérienne ou par les autorités de l'aéroport

*Part to be filled in by the airline's desk or by the airport authorities*

**VOL RETOUR / Return flight**

**Aéroport / Airport :**

**Compagnie aérienne / Airline :**

**Jour d'arrivée du vol (JJ/MM/AAAA) / Arrival day of flight (DD/MM/YYYY)**

**Initialement prévu / initially expected :** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Réel / actual day :** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Heure d'arrivée du vol (HH/MM) / arrival time of flight (HH/MM) :**

**Initialement prévu / initially expected :** \_\_\_\_h\_\_\_\_

**Réel / actual time :** \_\_\_\_h\_\_\_\_

**Cachet / Stamp :**

**Partie à compléter par l'assuré**

Nom et prénom(s) de l'Assuré :

Adresse de l'Assuré :

CP :

Ville :

Tél. :

L'Assuré déclare que les informations ci-dessus sont exactes et sincères et savoir que l'indemnisation du retard d'avion se fera en application des dispositions contractuelles figurant sur la notice d'information ci-jointe dont il a pris connaissance

Fait le

Signature

**Document à retourner au plus tard 15 jours après la date de retour :**

**PRESENCE ASSISTANCE TOURISME – BP 2101 – 75771 PARIS CEDEX 16**