# Conditions générales de vente de prestations de séjours et de loisirs

## 1. Définitions

**« CGV »** : Les présentes Conditions Générales de Vente.

**« Circonstances exceptionnelles et inévitables » ou « Force Majeure »** : Evènement(s) imprévisible(s) irrésistible(s) et insurmontable(s) empêchant le débiteur d'exécuter son obligation.

**« Client » ou « Bénéficiaire »** : Les ayants-droits de la Fondation Jean Moulin et les bénéficiaires de conventions d'accès aux prestations de la Fondation Jean Moulin.

**« Dossier » :** Correspond à l'ensemble des pièces justificatives à adresser au service loisirs de la Fondation Jean Moulin pour la réservation de la prestation souhaitée.

**« FJM »** : La Fondation Jean Moulin.

**« Jour(s) » :** Il s'agit ici de jours ouvrables (calendaires).

**« Partenaire(s) » :** Prestataires, organisateurs de séjours et d'activités de loisirs, avec lesquels la FJM ou Uni-ce a négocié, afin de permettre aux Clients de bénéficier de tarifs préférentiels.

**« Prix » :** Il s'agit ici du prix Client. Pour les séjours jeunes, le prix s'entend comme celui proposé au Client selon son Quotient familial.

**« Tiers »** : Toute personne physique ou morale autre que le Client ou la FJM.

## 2. Objet et champ d'application des CGV

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions d'accès et d'achat des prestations de séjours et de loisirs proposées par la FJM.

En outre, ces CGV sont établies dans le but de régir les relations contractuelles entre le Client et la FJM.

Afin de garantir une qualité de service optimale à ses Bénéficiaires, ces CGV pourront servir de base à la FJM pour la négociation de nouvelles offres auprès des Prestataires et l'élaboration des conventions de partenariat avec ces derniers. En dépit de ce qui précède, le Client est avisé que ces CGV ne sont nullement applicables aux rapports entre le Client et les Tiers.

## 3. Acceptation des CGV

Les CGV sont librement accessibles sur le site internet de la FJM. Dès lors, et pour tout achat de prestations définies ci-après, le Client est irréfragablement réputé avoir lu et accepté les présentes. Ainsi, le Client ne pourra former aucune réclamation auprès de la FJM sur le fondement de la non-acceptation des CGV.

## 4. Modification des CGV

Les dispositions des présentes CGV pourront, à la seule discrétion de la FJM, faire l'objet d'une modification (partielle ou totale). Le cas échéant, la FJM en informera le Client.

Les dossiers n'ayant pas encore été finalisés et confirmés, dans les conditions de l'article 11 des présentes, seront soumis aux nouvelles CGV.

Les Prestations ayant été réservées et confirmées antérieurement à la modification des CGV seront régies par les anciennes dispositions.

## 5. Prestations objets des CGV

Les CGV régissent les conditions d'accès, de réservation, de paiement et d'exécution des prestations suivantes :

- Séjours jeunes,
- Prestations de vacances adultes/familles,
- Offre de billetterie.

Les CGV s'appliquent également aux offres ponctuelles que pourraient proposer la FJM en matière de loisirs.

## 6. Bénéficiaires des prestations objets des CGV

Les prestations objets des CGV sont destinés en priorité aux agents du ministère de l'Intérieur, actifs ou retraités, ainsi qu'à leurs ayants-droits. Les ayants-droits bénéficiant des prestations aux mêmes conditions tarifaires que l'agent sont : le conjoint, le partenaire de PACS ou le concubin ainsi que les enfants à charge fiscalement.

Peuvent également bénéficier des prestations (à l'exclusion des séjours jeunes), les ascendants directs et descendants directs qui ne sont plus à charge fiscalement d'un agent actif ou retraité du ministère de l'Intérieur.

Du fait de conventions spécifiques conclues avec des organismes partenaires, les agents dépendant de ces organismes partenaires peuvent bénéficier des prestations exposées dans ces dites conventions, dans la limite des offres disponibles.

## 7. Modalités de réservation

Le Client souhaitant bénéficier des prestations objets des CGV, devra se rendre sur la page loisirs du site internet de la FJM, accessible depuis un moteur de recherche ou en cliquant ici. Depuis cette page, et en cliquant sur les prestations souhaitées, le Client est automatiquement redirigé vers la plateforme de billetterie lui permettant d'accéder aux diverses offres proposées. Il est précisé que la plateforme de billetterie susmentionnée répertorie les prestations de la FJM ainsi que celles du prestataire « Uni-ce ».

**7.1. Inscription et connexion à la plateforme**

Afin de bénéficier des prestations proposées, le Client doit s'identifier sur la plateforme de billetterie du Prestataire « Uni-ce ». S'il s'agit d'une première connexion, le Client doit s'inscrire à la plateforme.

Afin de procéder à l'inscription, le Client doit cliquer sur l'onglet « première connexion » situé sous le bouton de connexion de la plateforme. Il doit ensuite saisir dans le champ prévu à cet effet, son adresse mail professionnelle (se terminant par « interieur.gouv.fr ») et suivre les étapes indiquées sur la plateforme.

Si le client ne dispose pas d'une adresse mail se terminant par « interieur.gouv.fr », il devra adresser un mail à la FJM via l'adresse suivante loisirs@fondationjeanmoulin.fr, muni d'une preuve d'appartenance au ministère (bulletin de paie, carte professionnelle, titre de pension etc.). Le service Loisirs de la FJM lui enverra alors un code d'inscription, sous réserve de la réception et de la validation de cette preuve d'appartenance.

Si le Client ne compte pas parmi les effectifs du ministère de l'Intérieur, il devra contacter le service loisirs de la FJM par mail, en joignant une preuve d'appartenance à l'un des organismes partenaires de la FJM (bulletin de paie, carte professionnelle, titre de pension etc.). De même, le code d'inscription sera envoyé sous réserve de la réception et de la validation de la preuve d'appartenance.

**7.2. Pass Loisirs**

Une fois connecté à la plateforme, le Client peut visualiser l'ensemble des offres disponibles.

A l'exception des missions d'action sociale, le « Pass loisirs » est requis pour accéder aux offres de la FJM ainsi qu'à celles d'Uni-ce sur toute la France. Moyennant une cotisation annuelle de cinq (5) euros, le « pass loisirs » permet au Client d'accéder et ainsi d'acheter les offres proposées pour une durée de douze (12) mois à compter de la date d'acquisition du pass. Une fois le pass expiré, le Client peut le renouveler chaque année en payant la cotisation de cinq (5) euros. L'achat ou le renouvellement du « pass loisirs » s'effectuent lors de la première commande, ou en cliquant sur l'onglet « produits FJM », puis « prolongez votre pass loisirs dès maintenant ». Le règlement du pass loisirs s'effectue par carte bancaire, par chèque ANCV ou par chèque bancaire.

Dans le cas d'un paiement par chèque (bancaire ou ANCV), le Client devra procéder à un envoi postal, à l'adresse suivante :

Fondation Jean Moulin - Service Loisirs
Immeuble Lumière, Place Beauvau
75800 Cedex 08

Le Client devra indiquer dans son courrier, le numéro de commande correspondant au paiement. Il devra également apposer sur son chèque l'ordre de paiement au bénéfice de la FJM.

Il est vivement conseillé au Client d'adresser ses chèques bancaires ou chèques ANCV en lettre recommandée avec accusé de réception. La FJM ne saurait être tenue pour responsable en cas de vol ou perte du courrier contenant le(s) chèque(s) lors du transit.

Le « pass loisirs » est activé immédiatement à compter de l'achat par carte bancaire. Dans le cas d'un paiement par chèque, le pass prend effet sous cinq (5) jours à compter de la réception du moyen de paiement par la FJM.

Une fois le pass loisirs activé, il est automatiquement affilié au compte Client.

**7.3. Sélection et réservation d'une offre**

Le mode de réservation diffère selon la prestation choisie par le Client.

Dans la majorité des cas, le Client peut procéder directement à la réservation de la prestation souhaitée depuis son espace personnel. Néanmoins, dans le cadre d'offres négociées avec des Partenaires, la réservation s'effectue selon les conditions de ces derniers : soit via leur site internet et/ou par téléphone et en communiquant un code partenaire afin de bénéficier de tarifs préférentiels.

S'agissant des séjours jeunes (séjours découverte et linguistiques), l'inscription et la réservation s'effectuent en ligne, avant validation par le service loisirs de la FJM. La réservation est établie sur dossier, et dans la limite des places disponibles, notamment pour les séjours linguistiques, et les séjours à l'étranger hors linguistiques. En effet, dans ce dernier cas, les dossiers de réservation sont soumis à commission.

Les séjours jeunes étant très sollicités, la FJM ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-confirmation du dossier de réservation, et particulièrement si le Client n'adresse pas à la FJM dans les délais impartis les documents demandés pour la confirmation du séjour, selon les conditions énoncées à l'article 11 des présentes CGV.

**8. Prix des prestations**

**8.1. Prix des séjours jeunes – Quotient familial**

Les séjours jeunes font l'objet d'une subvention du ministère de l'Intérieur, à laquelle s'ajoute une subvention allouée par la FJM. A ce titre, le prix des séjours proposés par la FJM n'est pas unique pour l'ensemble des Clients.

En effet, la FJM achète les prestations de séjours auprès des Partenaires, puis les propose aux Clients au prix d'achat, amputé du montant de la prestation interministérielle applicable pour l'année en cours et selon le quotient familial du Client.

Le quotient familial est calculé suivant la situation financière et familiale du Client. Afin de connaître son quotient familial, il se munit de son dernier avis d'imposition et se rend sur le calculateur accessible depuis notre site internet, ou cliquez ici.

Selon le montant de son quotient familial, un tarif spécifique par tranches s'applique, suivant le tableau ci-après :

| Pour les séjours jeunes | |
|---|---|
| Tarif A | QF < ou = à 620 € |
| Tarif B | QF de 621 à780 € |
| Tarif C | QF de 781 à 1 237 € |
| Tarif D | QF de 1 238 à 1 608 € |
| Tarif E | QF > ou = à 1 609 € |

Il est précisé que le tarif payé par le Client inclut le prix de l'assurance annulation, soit 1,55% du prix d'achat du séjour. Les informations relatives à cette assurance sont précisées à l'article 18 des présentes CGV.
En outre, la réservation des séjours jeunes donne lieu au versement d'un acompte par le Client (auquel s'ajoute le paiement du pré/post acheminement) dont le montant varie selon le tarif applicable pour chaque tranche de quotient familial :

| Montant de l'acompte | |
|---|---|
| Tarif A | 50 € |
| Tarif B | 100 € |
| Tarif C | 200 € |
| Tarif D | 250 € |
| Tarif E | 300 € |

Le paiement de l'acompte engage le Client à exécuter ses autres obligations au titre du contrat de vente.

En complément de ce qui précède, le Client est informé que la CAF attribue une aide financière dans le cadre des séjours jeunes (sous réserve d'éligibilité). Ainsi, la FJM effectue directement les démarches auprès de la CAF, en renseignant notamment les dates le nom et le prix du séjour, ainsi que le nom et le prénom de l'enfant bénéficiaire. Par ailleurs, la FJM précise que l'attribution de cette aide financière dépend exclusivement de la CAF. De ce fait, en cas de refus de participation par cette caisse, la FJM ne se substituera pas au versement de cette aide. En outre, dans ce cas, le Client devra s'acquitter du montant du séjour.

La FJM informe le Client qu'en cas d'acceptation de la CAF, le versement de l'aide n'interviendrait qu'à l'issue du séjour. Aussi, en attendant le versement de cette aide, le Client devra s'acquitter du montant du séjour avant le départ. La FJM lui versera ensuite l'aide qui lui aura été attribuée par la CAF.

**8.2. Prix des autres prestations**
Le prix des autres prestations (proposés par la FJM et Uni-Ce) correspond aux tarifs négociés avec les Partenaires. Ce prix peut inclure pour les prestations de séjours, le coût de l'assurance annulation, proposé à titre optionnel au client, et dont le montant varie selon le prix total du séjour et le nombre de personnes.

**8.3. Offres promotionnelles**
La FJM se réserve le droit d'organiser des offres promotionnelles dans le respect de la réglementation en vigueur. Les offres promotionnelles ne sont pas cumulables sauf mention contraire. Les tarifs appliqués dans le cadre de ces offres sont valables uniquement selon les conditions de vente particulières liées à ces offres et ne peuvent être accordés pour les ventes effectuées en dehors de celles-ci.

**9. Modalités de paiement**
Le paiement du prix des séjours jeunes s'effectue par carte bleue, par chèque bancaire, ou par chèque vacances ANCV et ANCV connect. Le choix d'un mode de règlement pour le paiement de l'acompte n'exclut pas l'utilisation d'un autre mode de règlement pour le paiement du solde.

Le paiement du prix des autres produits FJM s'effectue par Carte bancaire, par chèque bancaire, ou par chèque vacances ANCV et ANCV connect.

Les dispositions de l'article 7.2 (alinéas 3,4 et 5) des présentes sont applicables en cas de règlement par chèque (bancaire et ANCV). Aucun remboursement ne sera effectué par la FJM si le montant des chèques-vacances excède le prix de la commande.

Enfin, le paiement des offres du Partenaire Uni-Ce s'effectue exclusivement par carte bancaire.

Sauf stipulation contraire de la FJM, les paiements en plusieurs fois ne sont pas autorisés.

**10. Défaut de paiement**
En cas de défaut de paiement, il sera demandé au Client de régulariser sa situation. Toutefois, si le paiement n'est pas régularisé sous 8 jours, et en vertu de l'article 1654 du code civil, la FJM, se réserve le droit de résoudre le contrat et d'annuler la réservation, afin de permettre à d'autres Clients de bénéficier de la prestation non-réglée. En effet dans le cadre de sa mission d'action sociale, les prestations de la FJM doivent être accessibles au plus grand nombre. Dans une telle hypothèse, toutes les sommes ayant déjà été versée par le Client lui seront restituées, en application des dispositions des articles 1178 et 1352 du code civil.

Dans cette situation, le Client ne pourra former aucune réclamation à l'encontre de la FJM. En outre, l'annulation de la réservation n'ouvre aucun droit à réparation au bénéfice du Client.

**11. Confirmation de la réservation**
**11.1. Séjours jeunes**
S'agissant des séjours découverte, et après s'être inscrit en ligne dans les délais indiqués par la FJM, le Client devra procéder au paiement d'un acompte. Le service loisirs de la FJM procède à la validation du paiement de l'acompte, et envoie un mail au Client, contenant un lien afin que celui-ci finalise son inscription, en complétant son dossier en ligne. En effet, plusieurs pièces justificatives lui sont demandées pour que sa demande soit traitée. Le Client devra retourner son dossier complet avec les pièces jointes demandées sous huit (8) jours à compter la réception du lien précédemment évoqué. En outre, il devra procéder au paiement du solde au plus tard quarante (40) jours avant la date du départ.

En ce qui concerne les séjours linguistiques, très sollicités, il est précisé que le nombre de places est limité. Ainsi, les dossiers de préinscription sont soumis à commission. De ce fait, le Client devra s'inscrire en ligne dans les délais indiqués par la FJM. Puis le Client recevra par mail le dossier à compléter avant la date de fin d'inscription. Si le dossier n'est pas complété à cette échéance, il ne sera pas soumis à commission, et le séjour ne pourra être confirmé. Si le dossier est validé après son passage en commission, le Client est contacté par la FJM et il lui est adressé par courriel un lien pour compléter son dossier et pour procéder au paiement de l'acompte. Le Client devra retourner son dossier complet avec les pièces

jointes demandées sous huit (8) jours à compter de la notification d'acceptation de son dossier. Il devra également procéder au paiement du solde au plus tard quarante (40) jours avant la date du départ. Les dossiers étant soumis à commission, il est stipulé que toute demande de préinscription constitue un engagement formel de la part du Client. En effet, le consentement du Client est explicitement recueilli lors de la transmission de son dossier d'inscription complet à la Fondation Jean Moulin. Une fois que la notification d'acceptation du dossier est parvenue au Client, ce dernier ne peut annuler sa participation au séjour linguistique sans se conformer à la politique d'annulation mentionnée à l'article 17.2 des présentes.

**11.2. Autres produits FJM et Offres Uni-Ce**

Les autres produits FJM et les offres Uni-Ce sont confirmés immédiatement après le paiement.

Les présentes CGV sont inapplicables aux prestations proposées par les Partenaires accordant des codes de réduction aux Clients.

En effet, la FJM n'est qu'une intermédiaire entre les Partenaires et les Clients. De ce fait, dans ces cas, il convient de se référer aux Conditions générales des Partenaires.

**12. Réception des billets**

Après la confirmation de réservation, le Client reçoit les billets/tickets correspondant à la prestation achetée sous vingt-quatre (24) heures. Néanmoins, le Client peut les recevoir le jour ouvré suivant la confirmation de sa commande si celle-ci a été effectué au cours d'un jour ouvrable.

Les informations qui précèdent ne sont valables que sous réserve des jours et horaires d'ouverture du service loisirs de la FJM.

**13. Défaillance du site internet**

Conformément aux mentions légales accessibles sur son site internet, la FJM informe le Client que son site est hébergé et infogéré par un prestataire externe.

Par conséquent, la FJM ne saurait être tenue pour responsable en cas de défaillance du site internet et/ou de la plateforme de billetterie.

Afin d'éviter tout dysfonctionnement, il est vivement recommandé au Client d'accéder au site de la FJM via une connexion sécurisée, avec un niveau de débit suffisant, et d'effectuer ses achats directement via un ordinateur fixe ou portable.

Si le Client ne reçoit pas la confirmation de son achat en raison d'un dysfonctionnement inhérent à la plateforme, il devra contacter le service loisirs de la FJM muni d'un justificatif de paiement afin que sa commande soit confirmée.

**14. Droit de rétractation**

Conformément aux dispositions de l'article L221-28 du code de la consommation, l'achat des prestations objets des présentes CGV (ce qui inclut le pass loisirs) n'est pas assorti d'un droit de rétractation au bénéfice du Client.

Ainsi, les contrats conclus sous l'empire de ces CGV sont définitifs et ne pourrons faire l'objet d'aucun dédit de la part du Client.

**15. Modification des prestations commandées**

**15.1. Séjours jeunes**

Le Client peut demander au service loisirs de la FJM des modifications sur son séjour au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date du départ.

**15.1.1. Changement de date**

A condition de respecter le délai mentionné ci-avant, la demande de changement de date s'effectue sous réserve de disponibilité d'une nouvelle date auprès du Partenaire organisateur du séjour, et sous réserve d'obtention de son accord.

Le Client procèdera au paiement du différentiel entre le séjour acheté et le nouveau séjour proposé, si son prix s'avère être différent que celui de la prestation initiale. Dans cas, le paiement supplémentaire demandé tiendra compte du quotient familial comme précisé à l'article 8.1 des présentes.

Inversement, la FJM procèdera au remboursement du surplus, si le prix du nouveau séjour est inférieur à celui payé par le Client pour la prestation initiale.

**15.1.2. Changement de voyageur**

A l'instar de la demande de modification de date, celle de changement ou d'ajout de voyageur s'effectue au plus tard quarante-cinq (45) jours avant la date du séjour et sous réserve de l'accord du Partenaire. La demande d'ajout de voyageurs supplémentaires est acceptée sous réserve de disponibilités.

Il est précisé que le changement ou l'ajout de voyageur ne peut s'opérer qu'en faveur d'une personne issue de la même tranche d'âge que le voyageur initial. En effet les séjours découvertes sont uniquement destinés aux enfants âgés de 4 à 17 ans.

De même, la demande de changement de voyageur au profit d'un voyageur de sexe opposé au voyageur initial requiert l'accord du Prestataire, compte tenu des modifications logistiques à effectuer (changement de chambre).

La FJM n'étant pas l'organisatrice directe des séjours jeunes, elle ne saurait être tenue pour responsable en cas de refus de modification du séjour émanant du Partenaire.

Si le Client se trouve dans l'impossibilité de modifier son séjour, ce dernier se reportera à la politique d'annulation définie à l'article 18 des présentes.

**15.2. Autres produits FJM et offres Uni-CE**

Les autres produits FJM et les Offres Uni-Ce (offre billetterie) sont fournies par des Partenaires et ne peuvent faire l'objet d'aucune modification. En effet, les prestations déjà réservées auprès des Partenaires sont datées et nominatives. En cas d'annulation, le Client est invité à se référer à la politique d'annulation du Partenaire organisant la prestation concernée.

Nonobstant, les présentes CGV ne sont pas applicables aux prestations fournies par les Tour-Opérateurs

Partenaires. Si le Client souhaite procéder à des modifications sur les réservations effectuées avec ces prestataires, ce dernier doit consulter les CGV des organisateurs des séjours.

**16. Interruption des prestations**

Aucune prestation objet des présentes ne peut faire l'objet d'une interruption à l'initiative du Client. En effet, toute prestation dont l'exécution a déjà débuté ne peut donner lieu à une interruption.

En cas d'interruption de séjour en fraude de cette présente clause, l'intégralité des frais ayant été facturés au Client resterons acquis à la FJM, sans que le Client ne puisse former aucune réclamation.

Si une assurance annulation a été souscrite en application de l'article 18 des présentes, le Client pourra demander sur justificatif, le remboursement de la fraction du prix correspondant au séjour non consommé.

**17. Politique d'annulation**

En cas d'annulation de séjours jeunes, le Client se référera aux tableaux exposés ci-après, afin de connaître le montant des frais d'annulation. Ces frais sont calculés en fonction du coût total du séjour acheté par la Fondation Jean Moulin.

Plus l'annulation survient suffisamment tôt par rapport à la date du séjour, et moins les frais d'annulation sont élevés. Dans cette hypothèse, le Client peut se faire rembourser une grande partie du montant qu'il a payé, sous réserve de présenter un justificatif. Toutefois, plus la date d'annulation est proche par rapport au séjour et plus les frais sont élevés, diminuant les chances du Client d'obtenir le remboursement du prix payé. En cas d'annulation sans justificatif, aucun remboursement ne sera effectué (acompte compris). De plus, aucun remboursement ne sera accordé en cas d'annulation due à la négligence et/ou au manque de diligence du Client. Cette politique s'étend (sans s'y limiter) à diverses situations, telles que les retards injustifiés entraînant l'annulation du transport, l'oubli ou l'invalidité de la pièce d'identité, etc. En outre, nous encourageons le Client à vérifier que toutes les conditions administratives du voyageur sont remplies avant de procéder à toute réservation auprès de la FJM. Néanmoins, en complément de cette politique d'annulation, et en application de l'article 18 des présentes, le Client peut, s'il y a souscrit, faire usage de son contrat d'assurance annulation, lui permettant, sur justificatif, d'obtenir le remboursement des frais engagés, sous réserve que l'évènement à l'origine de l'annulation soit contractuellement garanti. En cas d'annulation de séjour pour un motif non couvert par l'assurance, le Client devra s'acquitter des frais d'annulation calculés sur la base du prix d'achat du séjour auprès du prestataire, déduction faite du montant déjà réglé par le Client.

**17.1. Séjours découverte**

En cas d'annulation d'un séjour découverte à l'initiative du bénéficiaire, les frais d'annulation suivants sont appliqués, en fonction de la date d'annulation.

| **Frais d'annulation** | |
|---|---|
| Annulation à plus de 60 jours avant le départ | Aucun frais |
| Annulation entre 60 et 36 jours avant la date du départ | 25% du prix |
| Annulation entre 35 et 21 jours de la date du départ | 50 % du prix |
| Annulation entre 20 et 8 jours de la date du départ | 75% du prix |
| Annulation entre 7 et 1 jours du départ | 95% du prix |
| Annulation le jour du départ | 100 % du prix |

Les frais d'annulation sont calculés sur le prix d'achat du séjour par la Fondation Jean Moulin.

**17.2. Séjours linguistiques**

| **Frais d'annulation** | |
|---|---|
| Annulation à plus de 60 jours du départ | Sans frais. |
| Annulation entre 60 et 36 jours avant la date du départ | 25% du prix |
| Annulation entre 35 et 21 jours de la date du départ | 50 % du prix |
| Annulation entre 20 et 8 jours de la date du départ | 75% du prix |
| Annulation entre 7 et 1 jours du départ | 95% du prix |
| Annulation au jour du départ | 100 % du prix |

**17.3. Autres Produits FJM et Offres Uni-Ce**

Les autres produits FJM ainsi que les offres Uni-Ce, ne peuvent faire l'objet d'une annulation, ni auprès de la FJM, ni auprès de l'assureur mentionné à l'article 18 des présentes.

Enfin, les CGV ne sont pas applicables aux prestations de séjours fournies par les Tour-opérateurs. Par conséquent, le Client est invité à consulter les conditions générales de vente de ces prestataires afin de prendre connaissance de leurs politiques d'annulation. En complément de ce qui précède, le Client peut recourir à l'assurance annulation conformément à l'article 18 des CGV.

**17.4. Paiement en chèques-vacances ANCV**

Conformément aux conditions d'utilisation des chèques-vacances ANCV, aucun remboursement, total ou partiel, ne pourra être effectué lorsque le règlement a été réalisé en tout ou partie à l'aide de ces moyens de paiement, qu'ils soient sous format papier ou dématérialisé (ANCV Connect).
En cas d'annulation ou de modification de la prestation initialement réservée, seul un avoir d'un montant équivalent pourra être envisagé, dans le respect des présentes CGV.

**18. Assurance annulation voyage**

Lors de la réservation de son séjour, le Client a la faculté de souscrire à une assurance annulation voyage. Comme indiqué dans sa dénomination, cette assurance ne peut être souscrite que pour les prestations de voyage objets des présentes CGV. Le Client ne peut donc souscrire à cette assurance pour les prestations de billetterie.

Cette assurance annulation est fournie par la compagnie MAIF par l'intermédiaire de la société Xplorassur, et dont les coordonnées sont exposées ci-après :

0534453152
serviceclient@assurinco.com.

Toutes les informations relatives à cette assurance (garanties, justificatifs à adresser etc.) sont disponibles en cliquant ici.

Cette assurance est une option mise à la disposition du Client, pour qui il est loisible d'y souscrire ou non. Néanmoins, s'agissant des séjours jeunes, elle est automatiquement incluse, le Client étant exempté de réclamer la souscription. Dans ce cas, le tarif de l'assurance correspond à 1,55% du prix d'achat du séjour.

Si le Client souhaite bénéficier d'une assurance annulation pour son séjour (à l'exclusion des séjours jeunes), il devra le signaler au service loisirs de la FJM, qui procèdera à la souscription. Les tarifs de l'assurance sont fixés selon le coût du séjour et par personne (Voir documents joints en annexe). Le Client disposant du libre choix d'option sur la souscription de cette assurance, il lui est impossible d'engager la responsabilité de la FJM en raison des conséquences liées à une non-souscription.

En cas d'annulation de séjour due à la survenance d'un sinistre, le Client ayant souscrit à l'assurance en informe la FJM au plus tard deux (2) jours suivant la réalisation de l'évènement justifiant l'annulation. La FJM procèdera à la déclaration du sinistre auprès de l'assureur. La FJM n'engagera pas sa responsabilité en cas de refus de garantie due à une déclaration tardive imputable au Client.

Afin que la FJM puisse déclarer au mieux le sinistre, le Client devra lui fournir rapidement toutes les informations utiles et nécessaires au traitement du dossier, assortis de tout justificatif appuyant la demande de prise en charge. La FJM n'engagera pas sa responsabilité dans le cas où le dossier du Client serait clôturé par l'assureur en raison d'un manque d'informations ou de pièces justificatives.

En cas d'avis favorable de la part de l'assureur, ce dernier indemnise la FJM, qui en informe le Client, et lui reverse les sommes dues.

La FJM n'est qu'un acteur intermédiaire dans la relation contractuelle liant le Client et l'assureur. En effet, l'assureur et la FJM sont des entités distinctes, et elles ne sont en aucun cas débitrices solidaires de leurs obligations respectives envers le Client.

En conséquence, la FJM ne sera pas tenue responsable en cas de litige survenu entre le Client et l'assureur et notamment en cas de refus de garantie.

## 19. Démarchage téléphonique

La FJM étant une organisation à but non lucratif, elle informe au Client qu'elle n'utilise pas ses informations personnelles aux fins de démarchage téléphonique.

Néanmoins, il est possible que les Partenaires de la FJM, et notamment les Tour-Opérateurs et l'assureur voyage utilisent les contacts téléphoniques du Client aux fins de démarchage commercial. Ainsi, et en application de l'article L223-1 du code de la consommation, il est précisé que le Client dispose de la faculté de s'inscrire gratuitement sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.

Cette démarche s'effectue sur le site BLOCTEL, accessible via un moteur de recherche, ou en cliquant ici.

## 20. Déroulement des séjours

Lors du déroulement du séjour, le Client veille à faire preuve d'un comportement correct, à l'égard des autres voyageurs, mais également à l'égard des organisateurs du séjour.

Le Client majeur est pleinement responsable des conséquences de ses actes et notamment en cas de dommage de toute nature causé aux autres voyageurs et/ou aux organisateurs des séjours. La FJM ne sera donc pas responsable en cas de manquement à cette clause.

En application de l'article 1242 alinéa 4, les parents des enfants mineurs sont pleinement responsables des dommages causés par leurs enfants au cours du séjour.

En outre, et s'agissant des séjours jeunes, le Client est informé qu'en cas de mauvaise conduite de son/ses enfant(s) au cours du voyage, rendant la cohabitation impossible avec les autres voyageurs et/ou les organisateurs du séjour, ce(s) dernier(s) peut/vent faire l'objet d'un rapatriement aux frais du Client. Dans ce cas, l'interruption de séjour ne pourra faire l'objet d'aucune demande de remboursement.

## 21. Documents de voyage

Selon que le séjour se déroule en France ou à l'étranger, le Client devra avoir à sa disposition un certain nombre de documents et notamment ses papiers d'identité en cours de validité. Le refus d'embarquement lié à l'absence de ces documents de voyage ne pourra pas donner lieu à un remboursement de la part de la FJM.

### 21.1. Séjours en France hexagonale et outre-mer

Le jour du départ, le Client doit être muni des éléments suivants :

- Carte nationale d'identité en cours de validité,
- Billets (avion, train etc.),
- Justificatifs de vaccination (demandés en fonction de la destination).

### 21.2. Séjours en Europe et à l'étranger :

Le jour du départ, le Client doit être muni des éléments suivants :

- Carte nationale d'identité, en cours de validité,
- Passeport en cours de validité (selon les formalités de départ),
- Carte vitale en cours de validité,
- Billets (avion, train etc.),
- Justificatifs de vaccination (demandés en fonction de la destination),
- Autorisation de sortie du territoire pour les séjours jeunes.

### 21.3. Séjours soumis à des formalités administratives spécifiques (ex. : Royaume-Uni)

Pour certaines destinations hors Union européenne, des formalités particulières peuvent s'appliquer.

- À titre d'exemple, pour les **séjours jeunes organisés au Royaume-Uni**, les documents suivants sont obligatoires :
  – Un passeport personnel au nom du

jeune, en cours de validité jusqu'au jour du retour ;
– Une autorisation de sortie du territoire établie sous forme de formulaire CERFA (disponible sur service-public.fr), remplie et signée par un titulaire de l'autorité parentale, accompagnée d'une copie lisible de la pièce d'identité du signataire (carte nationale d'identité ou passeport en cours de validité) ;
– Une autorisation électronique de voyage (ETA), à obtenir en ligne par les représentants légaux, selon les conditions détaillées sur le site du Ministère de l'Europe et des Affaires étrangères :

https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/conseils-par-pays-destination/royaume-uni/#entree.

- En complément, pour tous les séjours en Europe, il est vivement recommandé que le participant dispose d'une carte européenne d'assurance maladie (CEAM), à demander gratuitement auprès de sa caisse d'assurance maladie.
- **21.4. Responsabilité des représentants légaux**

Il appartient aux représentants légaux de s'informer des formalités administratives requises pour la destination concernée et de veiller, sous leur entière responsabilité, à ce que le participant mineur soit en possession de l'ensemble des documents d'identité et justificatifs exigés, en cours de validité, à la date du départ.

**22. Circonstances exceptionnelles et inévitables ou cas de force majeure**

L'exécution par la FJM de ses obligations sera suspendue en cas de survenance d'un cas de force majeure qui en gênerait ou en retarderait l'exécution en application de l'article 1218 du Code civil. Dans ce cas, la FJM n'engagera pas sa responsabilité. Les cas de force majeure incluent mais ne se limitent pas aux évènements suivants : épidémie, émeute, menace ou activité terroriste, panne électrique ou informatique, guerre, incendie, inondation, et d'une manière générale toute catastrophe naturelle.

La FJM avisera le Client de survenance d'un tel cas fortuit ou de force majeure dans les 7 jours à compter de la date de survenance de l'événement.

Lorsque la suspension de l'exécution des obligations de la FJM se poursuit pendant une période supérieure à 30 jours, le Client ou la FJM ont la possibilité d'annuler le séjour ou la prestation. Le contrat est ainsi résolu en vertu de l'article 1218 du code civil.

Dans ce cas, le Client a droit à un avoir d'une validité d'un an et dont le montant correspond à l'intégralité des paiements qu'il a effectués. A défaut d'utilisation de l'avoir dans le délai précédemment évoqué, la FJM procèdera au remboursement intégral des sommes correspondant à la valeur dudit avoir.

**23. Assurances – Responsabilités**

La Fondation Jean Moulin a souscrit une assurance, couvrant dans les conditions et limites prévues par son contrat, les enfants et jeunes majeurs participant aux séjours jeunes ou linguistiques, notamment en cas d'accident, de maladie ou de rapatriement.
Ces garanties s'appliquent aux séjours organisés ou agréés par la Fondation.
Il appartient toutefois aux représentants légaux de vérifier l'adéquation de cette couverture avec les besoins spécifiques de leur enfant et, le cas échéant, de souscrire une assurance complémentaire.
En particulier, les représentants légaux doivent s'assurer que leur enfant est couvert pour les frais de rapatriement, notamment en cas de séjour à l'étranger ou de problème médical spécifique. A défaut, il leur appartient de souscrire une assurance spécifique à cet effet.

Le détail des garanties peut être communiqué sur simple demande.

Toutefois, cette assurance ne s'étend pas aux prestations de voyage fournies par les Tour-Opérateurs. Comme mentionné à maintes reprises, la FJM intervient uniquement en qualité d'intermédiaire entre le Prestataire final et le Client. De ce fait, la FJM ne saurait être tenue responsable en cas de défaillance du Prestataire.
Inversement, en cas de manquement ou de faute du Client envers le Prestataire, la FJM ne se substituera pas au Client dans ses obligations contractuelles.

**24. Données personnelles**

Le Client est informé et accepte que la FJM collecte et traite les données à caractère personnel recueillies lors de la réservation et le règlement de la prestation souhaitée, conformément aux dispositions de la réglementation en matière de protection de données à caractère personnel.

Les données collectées sont utilisées afin de réaliser la prestation voulue ; étant précisé que la réalisation de la prestation serait impossible sans cette collecte. Nonobstant ce qui précède, le Client est informé qu'il a ledroit de s'opposer à cette collecte. En cas de refus, aucune prestation ne pourra être commandée auprès de la FJM.

Par l'achat d'une prestation, le Client accepte que ses données personnelles soient collectées et traitées par la FJM et les Partenaires, seules entités à avoir accès à ces données.

Toutefois, en cas de procédure de recouvrement, les données peuvent être transmises aux établissements bancaires pour exécution du paiement ainsi qu'aux prestataires en lien avec l'organisation et le déroulement de la prestation.

S'agissant des produits FJM, le responsable du traitement est la FJM.

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (RGPD), le Client peut exercer son droit de limitation du traitement, d'opposition, d'accès, d'effacement et de rectification et à la portabilité de ses données personnelles contactant a FJM à l'adresse suivante : donneespersonnelles@fondationjeanmoulin.fr.

Dans le cas où la réponse apportée par la Fondation ne lui apporterait pas entière satisfaction, le Client a la possibilité de saisir l'autorité de contrôle suivante : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.) sise 3 Place de Fontenoy TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07 Tél : 01 53 73 22 22.

Ces données sont conservées pour une durée maximale de cinq (5) ans après la fin de la prestation. Si un même client achète plusieurs produits FJM, le délai de conservation des données sera de cinq ans à compter de la fin de dernière prestation en date.

**25. Intégrité du contrat**

Dans l'hypothèse où l'une des présentes dispositions devait être déclarée nulle ou réputée non écrite, la validité des autres dispositions des CGV ne sera pas remise en cause.

**26. Communication et reproduction des CGV**

Toute diffusion ou reproduction des présentes CGV est interdite. En effet, ces CGV sont le fruit de la propriété intellectuelle de la FJM. Toute transgression de la présente clause expose l'auteur de l'infraction à une action en contrefaçon en application de l'article l335-2 du code de la propriété intellectuelle.

**27. Loi applicable – Juridiction compétente**

Tout litige qui pourra naître à l'occasion de l'application des présentes fera en premier lieu l'objet d'une médiation qui sera assurée par le médiateur du tourisme et du voyage :

info@mtv.travel.
https://www.mtv.travel.
MTV- MEDIATION TOURISME
VOYAGE, Service dépôt des saisines
BP 80303, 75823 PARIS cedex 17.

En cas de médiation infructueuse, les Parties porteront le litige exclusivement devant les tribunaux territorialement compétents.

La loi applicable est la loi française.




# Formule Avant Départ en inclusion

## Séjours Jeunes

Contrat n°4001

| PACK EN INCLUSION AVANT DEPART N 4001 | |
|---|---|
| ANNULATION DE VOYAGE | ✓ |
| DÉPART OU RETOUR MANQUÉ | ✓ |
| RETARD D'AVION | ✓ |
| TARIF NET TTC | 1,55 % |

# Les points forts à retenir

## ANNULATION

- **Annulation pour motif médical** (y compris en cas d'épidémie et de pandémie) et pour causes dénommées, indemnisation jusqu'à 8 000 € par personne avec une franchise de 30 € par personne.
- **Annulation pour refus d'embarquement** à la suite d'une prise de température ou au résultat positif d'un test PCR et/ou antigénique organisée par les autorités sanitaires à votre arrivée à l'aéroport de départ, sur présentation de justificatifs. Indemnisation jusqu'à 8 000 € par personne avec une franchise de 30 € par personne
- **Annulation pour défaillance de la compagnie aérienne,** indemnisation jusqu'à 2 500 € par personne avec une franchise de 30 € par personne.





## NOTRE CENTRE DE RELATION CLIENT DÉDIÉ

**à votre écoute du lundi au vendredi de 9h à 17h non stop**

*Pour toutes vos questions ou celles de vos assurés relatives aux garanties d'assurance, ou encore une modification ou annulation de souscription*

**05 34 45 31 52**

**serviceclient@assurinco.com**

## Comment déclarer un sinistre ?

## SERVICE INDEMNISATION

**Déclarez votre sinistre**

*(Annulation, Départ ou Retour manqué, Retard d'avion...)* **dans les 5 jours ouvrés** suivant la survenance de l'évènement :

**sinistre.assurinco.com**

Dès la déclaration effectuée, vous recevrez à l'adresse mail indiquée un numéro de dossier sinistre ainsi que la liste des pièces justificatives à fournir en fonction de la garantie déclenchée

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L521-2 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org
ALTIMA ASSURANCES, Société Anonyme au capital de 49 987 960 €, RCS Niort 431 942 838, Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 275 rue du Stade, 79180 Chauray. Autorité chargée du contrôle : ACPR, 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 9.

ASSURINCO

altima

UNE SOCIÉTÉ
DU GROUPE MAIF

# NOTICE D'INFORMATION

## VALANT CONDITIONS GÉNÉRALES
## DU CONTRAT D'ASSURANCE VOYAGE N°ASSVOY001

## AVANT DÉPART

(Annulation / Retard d'avion / Départ et Retour manqué)

**N° DE CONTRAT INDIV : 1001 - N° DE CONTRAT GROUPE : 2001**

ASSURINCO

POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE

**Merci de déclarer votre sinistre en ligne sur :**

**sinistre.assurinco.com**

Lors de la déclaration en ligne de l'Assuré **un numéro de dossier Assurance** sera communiqué.
Veuillez le rappeler à chaque échange.

**ASSURINCO**
**122 bis, quai de Tounis - BP 90932**
**31009 TOULOUSE CEDEX**

**Dispositions générales valables à partir du 01/10/2022**

Préambule

Notice d'information valant Conditions générales du contrat d'assurance collectif à adhésion facultative n°ASSVOY001 souscrit :

- Par Assurinco Assurance Voyage, SARL au capital social de 1 187 070 €, dont le siège social est situé 122 bis, Quai de Tounis BP 90932 , 31009 Toulouse Cedex, courtier d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le n° 18007806.
- Auprès d'Altima Assurances, dont le siège social est situé au 275 rue du Stade 79180 Chauray, Société Anonyme au capital de 49 987 960 € entièrement libéré, RCS NIORT 431 942 838.

Assurinco et Altima Assurances sont régies par le Code des assurances et soumises à l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris Cedex 09.

Assurinco est l'intermédiaire (courtier) d'Altima Assurances.
Conformément à l'article L.521-2 du Code des assurances, il est précisé Assurinco n'est pas soumise à une obligation contractuelle de travailler exclusivement avec une ou plusieurs entreprises d'assurance. Dans le cadre de cette offre Assurance Voyage, Assurinco ne travaille qu'avec la société Altima Assurances.

En relation avec ce contrat, Assurinco travaille sur la base d'une commission, c'est-à-dire une rémunération incluse dans la prime d'assurance.

Cette notice d'information apporte à l'Adhérent les informations essentielles sur l'étendue et les conditions de mise en œuvre des garanties proposées, conformément à l'article L112.2 et L112-2-1 du Code des assurances.

Les informations concernant le prix (montant de la Prime TTC) ainsi que la formule souscrite, la durée de validité des informations fournies, les modalités de souscription au contrat et de paiement de la Prime figurent sur le document « Bulletin de souscription ».

Votre contrat d'assurance est constitué par :

- Le Bulletin de souscription,
- La présente Notice d'information valant Conditions générales.

En cas de contradiction ou d'ambiguïté entre les dispositions de la présente Notice d'information et celles de votre Bulletin de souscription, votre Bulletin de souscription prévaut.

La Formule Individuelle peut être souscrite par une personne voyageant seule ou en groupe jusqu'à 9 personnes maximum.
La Formule Groupe peut être souscrite uniquement par un groupe composé de 10 personnes et plus.
Les Assurés inscrits sur le même Bulletin de souscription doivent avoir souscrit la même formule.

# SOMMAIRE

**LEXIQUE** ..... **4**

**DOMAINE D'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT** ..... **7**

*OBJET DU CONTRAT* ..... *7*

*TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES* ..... *7*

*TERRITORIALITE DES GARANTIES* ..... *7*

*EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES* ..... *7*

**DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE** ..... **8**

*ANNULATION DE VOYAGE* ..... *8*

1 OBJET DE LA GARANTIE ..... 8

2 MONTANT DE LA GARANTIE ..... 11

3 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ..... 11

*DEPART OU RETOUR MANQUE* ..... *12*

1 OBJET DE LA GARANTIE ..... 12

2 MONTANT DE LA GARANTIE ..... 12

3 CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE ..... 12

4 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ..... 12

*RETARD D'AVION* ..... *12*

1 OBJET DE LA GARANTIE ..... 12

2 MONTANT DE LA GARANTIE ..... 12

3 CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE ..... 12

4 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE ..... 13

**PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE ASSURANCE** ..... **13**

*COMMENT DECLARER VOTRE SINISTRE ?* ..... *13*

*QUAND DECLARER VOTRE SINISTRE ?* ..... *13*

*ELEMENTS A NOUS TRANSMETTRE* ..... *14*

*AUTRES ASSURANCES* ..... *15*

*REGLEMENT DU SINISTRE* ..... *15*

1 EVALUATION DES DOMMAGES ..... 15

2 PAIEMENT DES INDEMNITES ..... 16

**VIE DU CONTRAT** ..... **16**

*DATE DE PRISE D'EFFET ET D'EXPIRATION DES GARANTIES* ..... *16*

*VOS DECLARATIONS* ..... *16*

*PAIEMENT DE LA PRIME* ..... *17*

*DROIT A RENONCIATION* ..... *17*

1 CAS DE RENONCIATION ..... 17

2 MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION ..... 17

*PRESCRIPTION ET SUBROGATION* ..... *18*

1 PRESCRIPTION ..... 18

2 SUBROGATION ..... 18
**RECLAMATION – MEDIATION ..... 19**
**DONNÉES PERSONNELLES ..... 19**
1 QUI EST RESPONSABLE DE TRAITEMENT ? ..... 19
2 A QUI SONT TRANSMISES VOS DONNEES PERSONNELLES ? ..... 19
3 POUR QUELLES FINALITES ET SUR QUELLES BASES LEGALES SONT TRAITEES VOS DONNEES ? 19
4 OU SONT HEBERGEES VOS DONNEES PERSONNELLES ? ..... 21
5 COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES ? ..... 21
6 QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNEES ? ..... 21
7 COMMENT EXERCER VOS DROITS ? ..... 22
8 INFORMATION LISTE D'OPPOSITION ..... 22

# LEXIQUE

Ce lexique fait partie intégrante du contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des garanties dont Vous bénéficiez. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.
Par "Vous" il faut entendre l'Adhérent pour tout ce qui concerne la vie du contrat, à l'Assuré pour tout ce qui a trait aux garanties et aux obligations en cas de Sinistre et par "Nous", il faut entendre l'Assureur.

**Accident Corporel**
Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de l'Assuré provenant d'un événement soudain, imprévu, extérieur à la victime et constituant la cause du dommage.

**Accident Corporel Grave**
Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

**Adhérent**
Toute personne physique majeure ayant adhéré au contrat collectif et désignée au Bulletin de souscription. Elle atteste l'exactitude des renseignements nécessaires à la souscription et est tenue au paiement de la Prime. L'Adhérent a également la qualité d'Assuré et est donc bénéficiaire des garanties.

**Assuré**
Personne physique ou Groupe dûment désigné(e) au Bulletin de souscription et bénéficiaire des garanties.

**Assureur**
Altima Assurance, SA au capital de 49 987 960 € entièrement libéré, RCS Niort 431 942 838, siège social : 275, rue du Stade, 79180 Chauray. Entreprise régie par le Code des assurances.

**Attentat**
Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale intervenu contre des personnes et/ou des biens dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.
Cet "Attentat" devra être recensé par le Ministère des Affaires Étrangères français ou le Ministère de l'Intérieur.
Si plusieurs Attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

**Bulletin de souscription**
Partie intégrante du contrat matérialisant l'adhésion, accolée à la Notice d'information valant Conditions générales, complétée et signée par l'Adhérent.

**Concubinage/Concubin**
Union de fait, caractérisée par une vie commune présentant un caractère de stabilité et de continuité, entre deux personnes, de sexe différent ou de même sexe, qui vivent en couple.

**Déchéance**
Perte du droit à garantie en raison du non-respect, par l'Assuré, de ses obligations contractuelles.

**Déplacement garanti**
Séjour/Voyage pour lequel Vous êtes Assuré et avez acquitté la Prime correspondante, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**Domicile**
Lieu de résidence principal et habituel. Celui-ci peut être situé dans le monde entier. En cas de litige, le Domicile fiscal constitue le Domicile.

**Epidémie**
Incidence anormalement élevée d'une Maladie pendant une période donnée et dans une région donnée.

**Franchise**
Part du Sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un Sinistre.

**Groupe**
Ensemble des participants figurant sur le même Bulletin de souscription.

**Maladie**
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente, n'ayant pas pour origine un accident corporel et qui empêche la continuation normale du Voyage ou du Séjour.

**Maladie grave**
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'un certificat médical ou d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.
*On entend notamment par Maladie grave, l' accident vasculaire cérébral invalidant, infarctus ou pathologie cardiaque invalidante, hémopathies, insuffisance hépatique sévère, diabète insulino-instable, myopathie, insuffisance respiratoire instable, Parkinson non équilibré, mucoviscidose, insuffisance rénale dyalisée décompensée, suite de transplantation d'organe, paraplégie non traumatique, polyarthrite rhumatoïde évolutive, sclérose en plaques, sclérose latérale amyotrophique, complication invalidante suite à des actes chirurgicaux et certaines polypathologies (association de plusieurs maladies) dont la prise en charge sera laissée à l'appréciation des médecins d'IMA GIE.*

**Membres de la famille**
Votre conjoint, Concubin ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint ou partenaire Concubin d'un de vos ascendants directs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de votre conjoint.
Ils doivent être domiciliés dans le même pays que Vous sauf stipulation contractuelle contraire.

**Nullité**
Sanction consistant dans la disparition rétroactive du contrat qui ne remplit pas les conditions requises pour sa formation. Elle a donc, pour effet, de supprimer les garanties. Elle peut avoir différentes raisons, comme par exemple, la fausse déclaration intentionnelle du risque (article L.113-8 du Code des assurances).

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

**Prescription**
Délai au-delà duquel le titulaire d'un droit ne dispose plus d'action pour le faire valoir.

**Prime**
Contrepartie financière des garanties qui vous protègent.

**Sinistre**
Événement à caractère aléatoire de nature à déclencher l'une des garanties du présent contrat, à condition qu'il soit survenu pendant la durée de validité de cette garantie, c'est-à-dire après sa date de prise d'effet et avant son terme.

**Subrogation**
Substitution de l'Assureur dans les droits de l'Assuré, lorsqu'il a été indemnisé, contre le Tiers responsable du Sinistre.

**Tiers**
Toute personne qui ne bénéficie pas de la qualité d'Assuré au titre du présent contrat.

**Voyage/Séjour**
Désigne le Voyage ou le Séjour vendu à l'Adhérent par un opérateur de tourisme, partenaire du Courtier et pour lequel l'Adhérent a choisi de bénéficier du présent contrat d'assurance en s'acquittant de la Prime correspondante. La durée du Voyage/ Séjour est mentionnée sur le Bulletin de souscription.
Elle ne peut excéder 90 jours consécutifs.

# DOMAINE D'APPLICATION DE VOTRE CONTRAT

## OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de couvrir les Assurés au titre des événements garantis selon la formule souscrite, dans le cadre de leur Voyage.
Les garanties s'exercent dans les conditions définies à l'article « Description des Garanties » et dans la limite des plafonds prévus au Tableau des Montants de Garanties.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

| GARANTIES | MONTANT MAXIMUM * TTC | FRANCHISE |
|---|---|---|
| **ANNULATION** | | |
| ➢ Annulation pour motif médical :<br>- Maladie grave (y compris pour Maladie liée à une Epidémie ou Pandémie), accident corporel grave, décès<br>- Annulation pour refus d'embarquement suite à prise de température à votre arrivée à l'aéroport de départ | 8 000 € / personne<br>35 000 € / événement | 30 € / personne |
| ➢ Annulation pour causes dénommées | | |
| ➢ Annulation pour défaillance de la compagnie aérienne | 2 500 € / personne<br>11 000 € /événement | |
| **DEPART MANQUE / RETOUR MANQUE** | | |
| Départ et/ou retour manqué | 2 000 € / personne<br>10 000 € / événement | Aucune |
| **RETARD D'AVION** | | |
| Retard d'avion | 150 € / personne<br>400 € / événement | Seuil d'intervention :<br>Vols charters à partir de 6 heures de retard<br>Vols réguliers à partir de 4 heures de retard |

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

## TERRITORIALITE DES GARANTIES

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

## EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

**En plus des garanties propres à chaque garantie, votre contrat ne couvre pas :**

- **L'absence d'aléa,**
- **Les voyages réalisés à des fins médicales, y compris chirurgies esthétiques,**
- **Les frais de restauration, hôtel, sauf ceux précisés dans le texte des garanties,**

- **Les dommages résultant de la participation de l'Assuré à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **Le montant des condamnations et leurs conséquences,**
- **Les conséquences de traitements ou d'usage de médicaments, de drogues ou de stupéfiants ou produits assimilés, non prescrits médicalement, et l'usage abusif d'alcool,**
- **La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,**
- **La pratique, à titre professionnel, de tout sport ou sous contrat avec rémunération,**
- **La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre Voyage, en application du Code du tourisme en vigueur,**
- **L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,**
- **Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **L'utilisation par le Bénéficiaire/Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les Epidémies (sauf stipulation contraire dans la garantie), pollutions et catastrophes naturelles,**
- **La guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, prise d'otage,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **Les frais de douane,**
- **Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **Les frais engagés après le retour du Voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,**
- **Les prestations qui n'ont pas été demandées en cours de Voyage ou qui n'ont pas été organisées par nos soins, ou en accord avec Nous, ne donnent pas droit, a posteriori, à un remboursement ou à une indemnisation,**
- **Tout Sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des assurances.**

# DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCE

# ANNULATION DE VOYAGE

## 1 OBJET DE LA GARANTIE

Si Vous êtes dans l'obligation d'annuler votre Voyage avant le départ (à l'aller), Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du Voyage (selon les conditions de vente du Voyage), déduction faite des frais de dossier, de la Prime d'assurance et éventuellement des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur.

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tous les autres, dans la limite indiquée au Tableau des Montants de Garanties :

### *1.1 ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL*

- Maladie Grave (y compris maladie suite à Epidémie ou Pandémie), Accident Corporel Grave ou décès, y compris les suites, séquelles, complications ou aggravation d'une Maladie ou d'un accident, constatée(s) avant la souscription de votre Voyage de :

– Vous-même ou d'un Membre de votre famille jusqu'au 3ème degré (de droit ou de fait),
– La personne désignée au Bulletin de souscription, chargée pendant votre Voyage, de garder vos enfants mineurs, ou la personne en situation d'handicap vivant sous votre toit.

- Annulation pour refus d'embarquement

Refus d'embarquement suite à une prise de température de l'Assuré à son arrivée à l'aéroport de départ. (Un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusé l'embarquement, ou par les autorités sanitaires, devra impérativement nous être transmis ; en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).

- Les complications de grossesse jusqu'à la 28ème semaine

– Et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou autre et sous réserve qu'au moment du départ, Vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois ou,
– Si la nature même du Voyage est incompatible avec l'état de grossesse, sous réserve que Vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de votre inscription.

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

### *1.2 ANNULATION POUR LES AUTRES CAUSES DENOMMEES*

- Tout événement médical dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, mentale ou dépressive et qui a donné lieu à une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,

- Dommages matériels graves nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant à plus de 50% vos locaux privés ou professionnels.

- Vol dans les locaux privés (résidence principale et secondaire), locaux professionnels ou une exploitation agricole nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en Voyage.

- Une contre-indication de vaccination et suites de vaccination justifiée(s) par un certificat médical, ou une impossibilité médicale de suivre un traitement préventif nécessaire pour la destination choisie pour votre Voyage.

- Absence de vaccination indépendante de votre volonté si Vous êtes dans l'impossibilité de vous faire administrer un vaccin, rendu obligatoire dans le pays de destination, au moins 30 jours avant votre départ. La date d'obligation de vaccination du pays de destination ne doit pas avoir eu lieu avant votre souscription au présent contrat.

- Dommages graves à votre véhicule survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de Séjour / votre point de départ fixé par l'organisateur du Voyage.

- Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription au contrat.

- Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription au présent contrat et/ou que Vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription au contrat.

- L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre Voyage, alors que Vous étiez inscrit à Pôle Emploi, à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation, de renouvellement ou de modification de type de contrat ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

- Votre convocation à un examen de rattrapage universitaire à une date se situant pendant la durée de votre Voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription au présent contrat.

- Votre mutation professionnelle, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre Séjour assuré ou dans les 8 jours précédant votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription au contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.**

- Le refus de visa touristique par les autorités du pays choisi pour votre Voyage sous réserve que Vous n'ayez déposé aucune demande qui aurait été refusée par ces autorités lors d'un précédent voyage, que vos démarches leur aient permis de prendre position antérieurement à votre Voyage, et sous réserve que Vous respectiez les contraintes exigées par les autorités administratives de ce pays.

- En cas d'Attentat survenant à destination, dans la ou les villes de destination de votre Voyage, La garantie vous est acquise lorsque les conditions suivantes sont réunies :
- L'événement a entraîné des dommages matériels et corporels dans la ou les villes de destination de votre Voyage,
- L'événement est survenu dans un rayon de 50 km de votre lieu de villégiature dans la ou les villes de destination ou de Séjour,
- La date de votre départ est prévue moins de 30 jours après la date de survenance de l'événement.

- Dommages graves sur l'appareillage de l'Assuré en situation de handicap survenus dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé / remplacé / réparé avant votre départ ou prêté, pour vous rendre sur le lieu de Séjour / votre point de départ fixé par l'organisateur du Voyage. Nous entendons par appareillage : fauteuil roulant, prothèse, chien guide, déambulatoire ou tout équipement indispensable à votre autonomie et adapté à votre situation personnelle de handicap.

- Le vol, dans les 30 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité (passeport, carte d'identité) indispensables au(x) passage(s) des frontières prévus au cours de votre Voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.

- La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, **à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.** Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription au contrat.

- En cas d'annulation à la date de l'évènement, pour une cause justifiée listé ci-dessus, d'une ou plusieurs personnes entraînant l'annulation des accompagnants assurés et inscrits sur le même Bulletin de souscription (dans la limite de 9 personnes). Si l'annulation acquise, pour une cause justifiée ci-dessus, à une ou plusieurs personnes assurées inscrites sur le même bulletin de souscription a pour conséquence

de vous faire finalement voyager seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement ne puisse excéder le montant dû.

### *1.3 ANNULATION POUR DEFAILLANCE DE LA COMPAGNIE AERIENNE*

- En cas de faillite 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 du Voyage, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties et dans la mesure où la compagnie aérienne n'a pas procédé au remboursement. Le montant de remboursement est différent des autres motifs listés.

- En cas de grève du personnel de la compagnie aérienne REGULIERE, LOW COST, ou CHARTER (Personnel Naviguant ou au sol), sans qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du contrat, Nous vous garantissons le remboursement du Voyage, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties et dans la mesure où la compagnie aérienne n'a pas procédé à votre dédommagement ( remboursement, avoir, report sur autre vol …). Le montant de remboursement est différent des autres motifs listés.

## 2 MONTANT DE LA GARANTIE

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'opérateur de voyage déduction faite d'une Franchise spécifique indiquée au Tableau des Montants de Garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que Vous et assurées au titre du présent contrat.
L'indemnité versée ne peut en aucun cas dépasser le prix du Voyage déclaré lors de votre souscription au présent contrat et est limitée à la somme prévue au Tableau des Montants de Garanties.
**Les frais de pourboire ainsi que la Prime versée en contrepartie de la souscription au présent contrat ne sont pas remboursables.**

## 3 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- **L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, à l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **L'oubli de vaccination,**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences, les événements météorologiques ou climatiques,**
- **Les conséquences de procédures pénales dont Vous faites l'objet,**
- **Tout événement garanti survenu entre la date de réservation du Voyage garanti et la date de souscription du présent contrat,**
- **Du simple fait que la destination géographique du Voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- **D'un acte de négligence de votre part,**
- **La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au Séjour, tels que passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, dans les 30 jours précédant le départ, du passeport ou carte d'identité.**

# DEPART OU RETOUR MANQUE

## 1 OBJET DE LA GARANTIE

Si Vous manquez votre avion au départ ou/et au retour de votre Voyage, suite à un événement imprévisible et indépendant de votre volonté et pouvant être justifié, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, Nous Vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que Vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible.

## 2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité est limitée par personne et par événement au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.
Pour un même Voyage, Vous pouvez bénéficier de la garantie départ manqué et retour manqué. Toutefois, notre remboursement sera limité pour ces deux garanties au montant maximum figurant au Tableau des Montants de Garanties.
En aucun cas, le montant ne pourra être supérieur à celui qu'entraînerait l'annulation du Voyage.

## 3 CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

Cette garantie est acquise à condition que Vous ayez pris une marge de 2 heures minimum avant l'heure limite d'enregistrement et que votre titre de transport initial ne soit pas modifiable.

## 4 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

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

- **Le remboursement des prestations autres qu'un titre de transport,**
- **Tout événement relevant de la responsabilité du transporteur (y compris grève du personnel).**

# RETARD D'AVION

## 1 OBJET DE LA GARANTIE

La garantie prévoit un remboursement si Vous subissez un retard d'avion par rapport :

- A l'heure prévue sur votre billet d'avion pour les vols CHARTER aller,
- A l'heure qui Vous est communiquée par l'opérateur de tourisme pour les vols CHARTER retour,
- A l'heure fixée par la compagnie aérienne pour les vols réguliers.

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

La garantie n'est pas due si le Voyage est annulé par la compagnie de transport sans proposition de remplacement ou si la compagnie a procédé à votre dédommagement.

Les indemnités sont cumulables si le retard est subi sur le trajet aller, le trajet retour ou un trajet pendant le Voyage.

## 2 MONTANT DE LA GARANTIE

Nous Vous versons une indemnité pour compenser le retard d'avion subi, tant sur le transport aller que le transport retour, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de garantie.

## 3 CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE

La garantie est acquise à condition d'avoir effectué le trajet d'avion prévu et d'avoir subi un retard :

- Supérieur à 4 heures pour les vols réguliers des compagnies dont les horaires sont publiés,
- Supérieur à 6 heures pour les vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion aller,
- Supérieur à 6 heures pour les vols charters retour dont l'heure de confirmation du vol est communiquée par l'opérateur de voyage.

### 4 EXCLUSIONS DE LA GARANTIE

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties, sont également exclus les retards consécutifs :**

- **Aux conditions météorologiques,**
- **À l'état de guerre civile ou de guerre étrangère dans le pays de départ, de transfert ou d'arrivée du vol garanti,**
- **À votre refus d'embarquement sur le trajet initialement prévu par l'organisme habilité,**
- **À votre refus d'emprunter le transport garanti,**
- **Aux vols que Vous n'avez pas préalablement confirmés,**
- **Au départ manqué du trajet sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,**
- **À votre non-admission à bord, consécutive au non-respect de l'heure limite de votre enregistrement, ou celui des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,**
- **À une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile ou autres autorités ayant fait l'annonce de la modification des heures de départ plus de 24 heures avant la date de Voyage aller ou retour figurant sur votre titre de transport.**

**Il Vous appartient 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 français, il vous appartient de prouver que le retard d'avion résulte d'un autre fait que le fait de guerre étrangère.**

## PROCEDURE EN CAS DE SINISTRE ASSURANCE

## COMMENT DECLARER VOTRE SINISTRE ?

Vous pouvez déclarer le Sinistre :

- À partir du site internet : sinistre.assurinco.com
- Par écrit à : ASSURINCO, 122 bis Quai de Tounis, BP 90932, 31009 Toulouse Cedex.

## QUAND DECLARER VOTRE SINISTRE ?

Vous devez nous déclarer tout événement susceptible de mettre en jeu l'une des garanties du contrat. Cette déclaration doit, sauf cas fortuit ou de force majeure, être faite par écrit, à compter de la date à laquelle Vous avez eu connaissance de l'événement :

- Dans les deux jours ouvrés en cas de vol,
- Dans les cinq jours ouvrés pour les autres Sinistres

**Une Déchéance de garantie pourra être appliquée en cas de :**

- **Fausses déclarations sur la nature, les causes, les circonstances ou les conséquences du Sinistre,**
- **Usage de moyens frauduleux ou documents mensongers à titre de justification de vos dommages,**
- **Tout retard dans la déclaration nous causant un préjudice.**

# ELEMENTS A NOUS TRANSMETTRE

En fonction des garanties mises en œuvre, Vous devez nous fournir les documents suivants :

| Garantie(s) mise(s) en œuvre | Justificatifs à fournir |
|---|---|
| Annulation | – En cas de Maladie ou d'accident, 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,<br>le questionnaire médical, qui vous sera adressé dès réception de la déclaration de Sinistre, dûment complété par votre médecin,<br>– 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,<br>– En cas de décès, un certificat et la fiche d'état civil,<br>– En cas de refus d'embarquement : un justificatif émis par la compagnie de transport vous ayant refusée l'embarquement, ou par les autorités sanitaires (en l'absence de ce justificatif, aucune indemnisation ne sera possible).<br>– Dans les autres cas, tout accusé justifiant le motif de votre annulation,<br>– 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,<br>– La facture acquittée du débit que Vous devez être tenu de verser à l'opérateur de tourisme ou que ce dernier conserve,<br>– Le Bulletin d'inscription délivré par l'opérateur de tourisme,<br>– Tout autre document nécessaire. |
| Départ et retour manqué | – Tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :<br>• Le billet d'avion Aller « non-utilisé »,<br>• Le reçu passager du billet racheté,<br>• La carte d'embarquement du billet racheté. |

| | |
|---|---|
| Retard de transport | – Tout document et toute information permettant d'évaluer le montant de votre indemnisation, et notamment :<br>• Les titres de transport et leur facture d'achat, le talon de la carte d'embarquement,<br>• Une attestation de retard établie et tamponnée par la compagnie de transport ou son représentant. Cette attestation doit comporter l'heure d'arrivée prévue à destination, l'heure d'arrivée réellement constatée et être obligatoirement nominative si Vous n'êtes pas en mesure de fournir le talon de votre carte d'embarquement ou la preuve de votre présence à bord,<br>• Tout autre justificatif qui pourrait vous être demandé. |

Nous nous réservons le droit d'exiger des pièces complémentaires dans le cadre de l'instruction de votre dossier.

# AUTRES ASSURANCES

Si Vous êtes assuré auprès de plusieurs assureurs couvrant les mêmes risques, Vous devez donner à chaque assureur connaissance des autres assureurs. Vous pouvez ensuite vous adresser à l'assureur de votre choix pour obtenir l'indemnisation de vos dommages.

# REGLEMENT DU SINISTRE

## 1 EVALUATION DES DOMMAGES

### La procédure d'évaluation des dommages

Nous nous chargeons, en cas de Sinistre garanti, de procéder à l'instruction de votre dossier, et si nécessaire, Nous initions une expertise dont les frais restent à notre charge.

<u>En cas de désaccord</u>

Si Vous n'êtes pas d'accord avec les conclusions de notre expert, Vous avez la possibilité de saisir un autre expert de votre choix, afin que celui-ci procède à une contre-expertise. L'expert missionné par nos soins et votre expert échangent leurs conclusions, afin de garantir le caractère contradictoire de la procédure. Chaque partie paie les frais et honoraires de son expert.

Si les deux experts ne parviennent pas à une solution commune à l'issue de leurs échanges, sur votre demande expresse ou/et la nôtre, ils désignent un troisième expert (choisi sur une liste de trois experts que Nous vous proposons) et les trois opèrent alors en commun à la majorité des voix.
Les honoraires du Tiers expert sont supportés par moitié par chacune des parties.

À défaut d'entente sur la désignation du Tiers expert ou sur la mise en œuvre de la tierce expertise, le président du tribunal judiciaire du lieu de survenance du Sinistre peut être saisi, par la partie la plus diligente, d'une demande de désignation d'un expert.
Les honoraires de l'expert judiciaire sont supportés par la partie qui prend l'initiative de sa désignation.
Chaque partie supporte les frais et honoraires de son expert.

## 2 PAIEMENT DES INDEMNITES

Le paiement des indemnités est effectué dans un délai de quinze jours après le dépôt du rapport d'expertise et/ou lorsque l'ensemble des éléments du dossier le permet.

# VIE DU CONTRAT

# DATE DE PRISE D'EFFET ET D'EXPIRATION DES GARANTIES

| GARANTIES | DATE DE PRISE D'EFFET DES GARANTIES | DATE D'EXPIRATION DES GARANTIES |
|---|---|---|
| ANNULATION<br>DEPART MANQUE | Le jour de la souscription<br>au présent contrat d'assurance | Le jour du début du Voyage (lieu de convocation du groupe) |
| RETOUR MANQUE | Le dernier jour du Voyage | Le dernier jour du Voyage (A l'arrivée à votre domicile) |
| AUTRES GARANTIES | Le jour du début du Voyage (lieu de convocation de l'organisateur) | Le dernier jour du Voyage (lieu de dispersion du Groupe) |

En aucun cas la durée du contrat ne peut excéder 90 jours consécutifs à dater du jour du départ en Voyage.

# VOS DECLARATIONS

La déclaration de vos risques constitue la base de votre contrat. En conséquence, elle doit être aussi précise que possible. À ce titre, il vous appartient :

- Lors de la souscription du contrat, de répondre exactement à toutes les questions posées,
- En cours de contrat, de nous déclarer dans les 15 jours toutes les circonstances nouvelles, tous les changements aux informations que Vous nous avez précédemment fournies et qui figurent au Bulletin de souscription.

**Important : les conséquences d'une déclaration de risques non conforme à la réalité.**
**En cas de réticence, de fausse déclaration intentionnelle ou de réponse volontairement inexacte aux questions posées lors de la souscription ou en cours de contrat, Nous pouvons Vous opposer les sanctions prévues par le Code des assurances :**

- **En cas de mauvaise foi établie lors de la souscription ou en cours de contrat : sur le fondement de l'article L.113-8 du Code des assurances, Nous pouvons invoquer la Nullité du contrat d'assurance,**

- **En cas d'omission ou de déclaration inexacte dont la mauvaise foi n'est pas établie, lors de la souscription ou en cours de contrat : sur le fondement de l'article L.113-9 du Code des assurances, si cette omission ou inexactitude est constatée :**

- **<u>Avant un Sinistre</u>**
  - ✓ **Soit est appliquée une augmentation de Prime que Vous pouvez accepter ou refuser,**
  - ✓ **Soit le contrat est résilié dix jours après la notification qui Vous est adressée par lettre recommandée.**

- **<u>Après Sinistre</u>**

**Nous appliquons une réduction d'indemnité : conformément à la loi, l'indemnité est réduite en proportion de la Prime payée par rapport à la Prime qui aurait été due si Vous aviez complètement et exactement déclaré le risque.**

La déclaration tardive de circonstances nouvelles (plus de 15 jours à partir du moment où Vous en avez connaissance), peut quant à elle entraîner la Déchéance, si ce retard nous cause un préjudice, sauf cas fortuit ou de force majeure.

# PAIEMENT DE LA PRIME

Pour bénéficier des garanties décrites dans la présente Notice d'information, Vous devez au préalable vous acquitter du paiement de la Prime correspondant à l'adhésion.
La Prime est payable comptant au moment de votre adhésion auprès de votre organisme de Voyage. A défaut de paiement au moment de l'adhésion, le contrat sera considéré comme nul et non avenu et ne donnera lieu à aucune prestation ou indemnisation.

# DROIT A RENONCIATION

## 1 CAS DE RENONCIATION

- **Souscription d'un contrat d'assurance affinitaire (document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L112-10 du code des assurances)**

L'Assuré bénéficie d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, s'il bénéficie d'une ou plusieurs primes d'assurance qui lui sont offertes, de telle sorte qu'il n'a pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.
L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- Ce contrat a été souscrit à des fins non professionnelles
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- le contrat auquel il souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- Il n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, l'Assuré peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à ASSURINCO. L'intégralité du montant de la prime payée sera remboursée à l'Assuré dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de sa renonciation.
Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, l'Assuré est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat d'assurance voyage.

- **Vente à distance**

Conformément aux dispositions de l'article L.112-2-1-II-3°, pour les contrats d'assurance Voyages ou Bagages d'une durée supérieure à un mois, Vous disposez d'un droit de renonciation pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la date de conclusion du présent contrat.

## 2 MODALITES D'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION

En cas de demande expresse de prise d'effet du contrat avant l'expiration du délai de rétractation, ce droit de renonciation ne peut plus vous bénéficier.

La notification de la renonciation doit être effectuée auprès d'ASSURINCO, 122 bis Quai de tounis – BP 90932, 31009 Toulouse cedex, par lettre recommandée avec accusé de réception.

*MODELE DE LETTRE DE RENONCIATION*

*Lettre Recommandée avec Accusé de réception*
*Contrat numéro : porter les références du contrat*

*Monsieur le Directeur,*

Je soussigné(e), (Nom, Prénom, Adresse), déclare renoncer à mon adhésion au contrat d'assurance n°.....que j'ai effectué le (date) et demande le remboursement de la prime déjà encaissée.
*Cette renonciation prend effet à compter de la date d'envoi de la présente, le cachet de la poste faisant foi.*

*Veuillez agréer, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées*

*Signature*

# PRESCRIPTION ET SUBROGATION

## 1 PRESCRIPTION

La prescription est le délai au-delà duquel aucune action ne peut plus être mise en œuvre.

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où Nous en avons eu connaissance,
- En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là,
- Quand l'action de l'Assuré, à notre encontre, a pour cause le recours d'un Tiers, que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription constituées par :

- Toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente,
- Tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution,
- Toute reconnaissance par nos soins du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers Nous.

Elle est également interrompue par :

- La désignation d'experts à la suite d'un Sinistre,
- L'envoi d'une lettre recommandée ou l'envoi d'un recommandé électronique, avec accusé de réception, adressé par :
  - Nous à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la Prime,
  - L'Assuré à Nous en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Les parties au contrat d'assurance (c'est-à-dire Vous, Adhérent et Nous, assureur) ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

## 2 SUBROGATION

En application des dispositions de l'article L 131-2 du Code des assurances, Nous sommes subrogés dans vos droits et actions, contre tout responsable du Sinistre, pour les prestations à caractère indemnitaire que Nous avons payées. Si de votre fait, la Subrogation ne peut plus s'opérer, notre garantie cesse d'être due dans la proportion où aurait pu s'exercer ladite subrogation.
Nous sommes également subrogés dans les droits de la victime ou de ses ayants droit contre le responsable de l'accident.

# RECLAMATION – MEDIATION

En cas de désaccord avec ASSURINCO à l'occasion de la distribution ou de la gestion de votre contrat ou d'une demande d'indemnisation, Vous pouvez formuler votre réclamation à :

- Par courrier : ASSURINCO, 122 bis quai de Tounis – BP 90932, 31009 Toulouse cedex
- Par mail : reclamation@assurinco.com

Assurinco s'engage :

- À accuser réception de la réclamation dans les 10 jours ouvrables à compter de sa date d'envoi sauf si la réponse elle-même est apportée,
- À respecter un délai maximum de deux mois entre la date d'envoi de la réclamation et la date d'envoi de la réponse.

Si le mécontentement persiste ou en l'absence de réponse d'Assurinco, Vous avez la possibilité, à compter d'un délai de deux mois après l'envoi de votre première réclamation, saisir la Médiation de l'assurance :
Par courrier : LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE, TSA 50110,75441 PARIS CEDEX 09
A partir du site du médiateur : www.mediation-assurance.org

La saisie de la Médiation ne vous prive pas de votre droit à agir en justice.

# DONNÉES PERSONNELLES

Au cours de la phase précontractuelle puis pendant l'exécution de votre contrat d'assurance (gestion contractuelle et des Sinistres…), Nous recueillons et traitons des informations et tout particulièrement des données à caractère personnel vous concernant, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du Règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016.

## 1 QUI EST RESPONSABLE DE TRAITEMENT ?

Vos données personnelles sont traitées par votre Assureur – ALTIMA ASSURANCES, qui agit en qualité de responsable de traitement : Société Anonyme au capital de 49 987 960 €, RCS Niort 431 942 838, entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 275 rue du Stade, 79180 Chauray.

## 2 A QUI SONT TRANSMISES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Ces données sont destinées :

- À notre personnel habilité, dans le cadre de leurs missions ainsi qu'aux entités du Groupe MAIF auquel Altima Assurances appartient (afin de répondre à nos exigences réglementaires en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et financement du terrorisme ainsi que la lutte contre la fraude),
- À nos partenaires, prestataires et sous-traitants lorsqu'ils participent à la vie du contrat et à la réalisation des finalités pour lesquelles les données sont collectées dans le cadre de la souscription et l'exécution des contrats d'assurance.
- S'il y a lieu :
- Aux réassureurs, organismes professionnels et aux fonds de garantie,
- À l'Agence pour la lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA) et tout autre organisme d'assurance,
- Aux organismes sociaux,
- À toute personne intéressée au contrat.

## 3 POUR QUELLES FINALITES ET SUR QUELLES BASES LEGALES SONT TRAITEES VOS DONNEES ?

Vos données personnelles sont utilisées dans le cadre de notre relation contractuelle pour répondre à plusieurs finalités et sur différents fondements juridiques.
Finalités et bases légales des traitements.

Nous poursuivons plusieurs finalités de traitements pour l'exécution du contrat et la fourniture des prestations attendues.
Chaque traitement de données personnelles est fondé sur une base légale.

La législation impose certaines exigences au titre desquelles vos données sont obligatoirement traitées. Ces traitements sont réalisés sur le fondement juridique des textes les imposant et notamment le Code des assurances ou le Code monétaire et financier. Nous traitons vos données pour garantir :

- Le respect de la règlementation en matière de devoir de conseil,
- Le respect de la législation en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme,
- L'application des mesures nationales ou internationales de sanction notamment le gel des avoirs,
- La réalisation de déclarations obligatoires auprès des autorités et administrations publiques,
- La réponse aux demandes de Tiers autorisés notamment en cas de réquisitions judiciaires légalement formées ou de demandes de communication,
- La réponse aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Nous traitons vos données, sur le fondement juridique de la passation et de l'exécution du contrat ou pour des mesures précontractuelles prises à votre demande. Dans ce cadre, Nous utilisons vos données pour :

- La passation et la gestion administrative du contrat de la phase précontractuelle à la résiliation du contrat incluant notamment les opérations liées aux paiements,
- La réalisation d'opérations indispensables comme l'examen et l'acceptation du risque dans le cadre de la tarification,
- Les opérations nécessaires à la mise en œuvre des garanties et des prestations notamment dans le cadre de la gestion des Sinistres,
- Assurer la communication avec l'Assuré dans le cadre de la gestion de ses contrats et des prestations notamment dans le cadre de la gestion des Sinistres. À cet égard, Nous sommes susceptibles de vous adresser des appels, courriers, courriels, SMS/MMS ou messages téléphoniques préenregistrés (VMS),
- L'exercice des recours, la gestion des réclamations et des contentieux,
- Le calcul de la Prime et l'appréciation du risque, par la mise en œuvre de décisions automatisées, à partir de l'analyse de vos données. Il est précisé que ces traitements peuvent avoir des impacts sur vos garanties dans le cadre de l'établissement de la Prime ou pour l'appréciation du risque, y compris le refus de celui-ci.

**Information importante :** dans le cadre de la passation et de l'exécution du contrat, des décisions automatisées, à partir de l'analyse de vos données, peuvent être prises pour le calcul du tarif et l'appréciation du risque. Ces traitements peuvent avoir des impacts sur vos contrats d'assurance notamment sur le montant de la Prime appliquée ou l'acceptation du risque et peuvent conduire à la résiliation du contrat. Dans tous les cas, Vous pouvez demander l'intervention d'un conseiller pour examiner votre situation ou formuler une réclamation.

Vous pouvez demander que votre situation soit examinée par un de nos conseillers en cas de désaccord.

Nous traitons certaines de vos données, sur le fondement de notre intérêt légitime pour :

- L'élaboration de nos études actuarielles,
- Détecter des cas de fraude,
- La réalisation d'enquêtes de satisfaction pour solliciter votre avis et améliorer ainsi notre compréhension de vos besoins ou de vos insatisfactions,
- L'évaluation et la formation des salariés pour Vous assurer une meilleure qualité de service notamment en procédant à des enregistrements téléphoniques ponctuels,
- Élaborer de statistiques commerciales ou d'utilisation de nos services, sites et applications.

Dans ce cadre, Nous sommes susceptibles de procéder à des opérations de profilage. Selon les cas et en fonction des termes de la législation, Vous avez consenti à la réception d'offres personnalisées (mail/ SMS) ou ne Vous y êtes pas opposé (téléphone/courrier). Nous prenons en compte vos choix et Vous pouvez vous y opposer à tout moment.

Nous traitons également vos données personnelles avec votre consentement dans certains cas précis :

- Lorsque Nous souhaitons personnaliser nos informations ou offres et vous les adresser par courrier électronique, par SMS/MMS ou en utilisant un message téléphonique préenregistré (VMS),

- Lorsque les circonstances d'un Sinistre font que Nous devons traiter des données relatives à votre santé ou que Vous devez remplir un questionnaire médical, Nous Vous demandons votre consentement et vous informons spécifiquement.

Dans tous les cas, Vous pouvez retirer votre consentement.

## 4 OU SONT HEBERGEES VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vos données sont exclusivement hébergées et traitées au sein de l'Union Européenne et ne font pas l'objet de transfert vers des pays hors du territoire de l'Union Européenne.

## 5 COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVEES VOS DONNEES ?

La durée de conservation de vos données varie en fonction des finalités pour lesquelles vos données sont traitées et de votre contrat. Elle peut également résulter d'obligations légales de conservation.
Pour les contrats d'assurance, la durée est liée à celle de votre contrat, des garanties et à la mise en œuvre de ces garanties augmentées des délais durant lesquels Vous en bénéficiez et des durées de prescription prévues en matière d'assurance.
Cette durée peut atteindre trente années.
Dans le cadre de la prospection commerciale, les données personnelles sont conservées 3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact avec la personne concernée resté sans effet.
En cas d'inscription sur une liste de lutte contre la fraude, vos données personnelles sont conservées 5 ans.

## 6 QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNEES ?

Vous disposez à tout moment de la possibilité d'exercer les droits suivants :

**Droits d'accès et de rectification :** Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles et la rectification de celles-ci dans le cas où elles sont inexactes ou incomplètes.

- **Droit à la portabilité** : Vous pouvez demander, à titre gratuit, la communication des données qui vous concernent dans un format informatique ou nous demander de les adresser à une autre personne. Ce droit ne s'applique qu'aux données personnelles que Vous avez fournies et qui sont traitées sur la base de votre accord et de l'exécution de votre contrat d'assurance.

- **Droit d'opposition :** Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles, en fonction des raisons tenant à votre situation particulière, sans renoncer au bénéfice de votre contrat, pour des motifs légitimes, sauf en cas de prospection commerciale, à laquelle Vous pouvez vous opposer sans motif.

- **Droit à l'effacement et à l'oubli** : Vous pouvez demander l'effacement de vos données lorsqu'elles sont utilisées à des fins de prospection, ne sont plus indispensables pour un contrat ou un service, ou encore si Vous retirez votre consentement ou si vos données font l'objet d'un traitement illicite. Ce droit est écarté lorsqu'il va à l'encontre du respect d'une obligation légale ou en cas de constatation, d'exercice ou de la défense de droits de justice.

- **Droit à une limitation du traitement :** Vous pouvez demander à ce que certaines de vos données ne soient plus utilisées, lorsque Vous contestez leur exactitude ou la licéité de leur traitement ou encore lorsque Nous n'avons plus besoin des données mais que celles-ci sont encore nécessaires pour Vous, pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

- **Droit de retirer votre consentement :** pour tous les traitements pour lesquels votre consentement a été recueilli, Vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment et sans que cela n'entraîne de conséquences négatives pour Vous.

- **Droit de définir le sort de vos données post mortem :** Vous pouvez définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.

## 7 COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Ces droits s'exercent auprès d'Altima Assurances –Correspondant DPO – 275 rue du Stade – 79180 Chauray ou à l'adresse mail suivante : vosdonnees@altima-assurances.fr.
En cas de désaccord persistant concernant vos données, Vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL, TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX ou sur le site internet www.cnil.fr.

## 8 INFORMATION LISTE D'OPPOSITION

Enfin, Vous avez la faculté de Vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique sur www.bloctel.gouv.fr. Néanmoins Nous pouvons toujours Vous téléphoner lorsqu'il s'agit de sollicitations intervenant dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours et ayant un rapport avec l'objet de ce contrat, y compris lorsqu'il s'agit de Vous proposer des produits ou des services afférents ou complémentaires à l'objet du contrat en cours ou de nature à améliorer ses performances ou sa qualité.

ALTIMA ASSURANCES
Société Anonyme au capital de 49 987 960 Euros, entièrement libérée.
Siège Social : 275 rue du stade 79180 Chauray - RCS NIORT 431 942 838.
Autorité chargée du contrôle : ACPR 4 place de Budapest CS 92459 75436 Paris Cedex 9.
Entreprise régie par le Code des assurances

ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE
Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 1 187 070 €
Siège Social : 122 Bis Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE – www.assurinco.com
RCS TOULOUSE N° SIREN 839 898 673
Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°18007806 - site web ORIAS : www.orias.fr

Avril 2023

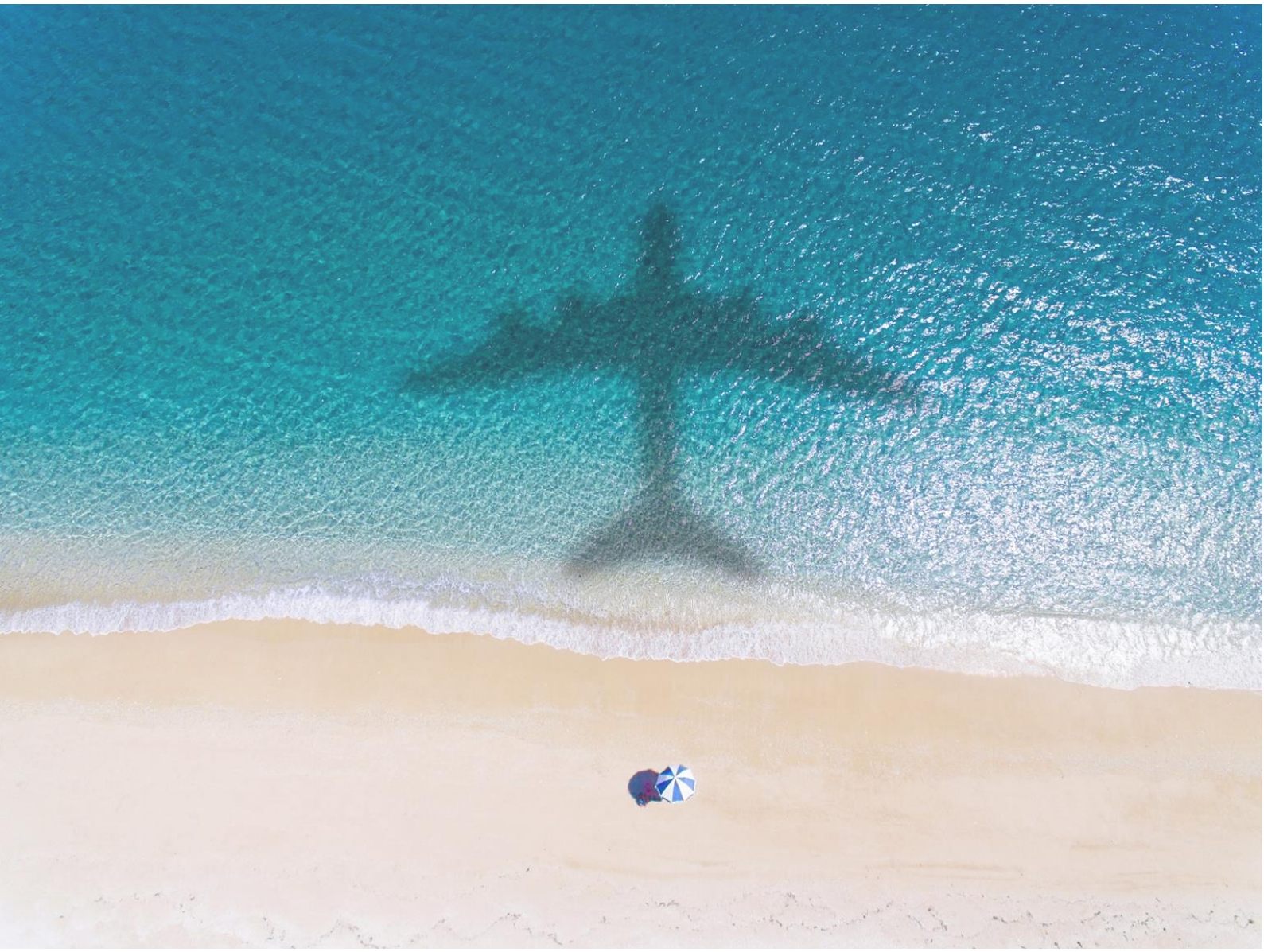


ASSURINCO

Une nouvelle idée
de l'assurance tourisme et loisirs

# AIDE A L'INSTRUCTION DES DOSSIERS INDEMNISATION

## LISTE DES PIECES JUSTIFICATIVES A FOURNIR



Document non contractuel – Juin 2023



ASSURINCO

**Une nouvelle idée**
de l'assurance tourisme et loisirs

# SOMMAIRE


GARANTIE ANNULATION ..... 3
GARANTIE BAGAGES ..... 6
GARANTIE RETARD DE TRANSPORT ..... 7
GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR ET/OU D'ACTIVITES ..... 7




ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L520-1 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org



ASSURINCO

**Une nouvelle idée**
de l'assurance tourisme et loisirs

# GARANTIE ANNULATION

**Pour tous les dossiers, l'assuré ou l'agence doit nous transmette :**

- La facture initiale de l'agence (aussi appelée contrat de voyage ou confirmation de réservation)
- La facture de frais d'annulation de l'agence (aussi appelée frais de désistement ou frais de dédit)
- Le barème de frais d'annulation applicable (indiqués dans les conditions générales de vente du contrat signé auprès de l'agence)

**Si billet d'avion :**

- L'impression de l'émission du/des billet(s) d'avion
- La note tarifaire (conditions du billet)
- L'avoir de remboursement des taxes aéroport

**Les gestionnaires d'Assurinco pourront être amenés à demander les factures Tour Opérateur :**

- La facture initiale du Tour Opérateur
- La facture de frais d'annulation du Tour Opérateur

## JUSTIFICATIFS DE LA NATURE DU MOTIF A L'ORIGINE DE L'ANNULATION A NOUS TRANSMETTRE

**Pour raison médicale (maladie, accident, hospitalisation, …) :**

- Le certificat médical confidentiel à compléter intégralement et clairement par le médecin de l'assuré

| JUSTIFICATIFS COMPLEMENTAIRES | |
|---|---|
| **RAISON CONCERNEE** | **NOUS AVONS BESOIN D'UNE COPIE DE :** |
| Hospitalisation | Bulletin d'hospitalisation ou du compte-rendu d'hospitalisation précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident |
| Prescription médicale | Ordonnance de traitement et la facture subrogatoire de la pharmacie (tampon et détails) |
| Examens prescrits | Compte rendu des examens |
| Arrêt de travail | Certificat d'arrêt de travail |
| Arrêt médical | Certificat médical attestant d'une contre-indication de toute activité, fourni par votre médecin traitant |
| Arrêt médical pour une personne retraitée | Certificat médical par votre médecin traitant et justificatif de paiement de l'Assurance Retraite |
| Membre de la famille de l'assuré | Justificatif du lien de parenté (livret de famille, livret de mariage, acte de naissance, etc.) |



ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L520-1 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org

**Pour raison de Covid :**

- Le certificat médical confidentiel à compléter intégralement et clairement par le médecin de l'assuré
- L'ordonnance de traitement
- L'arrêt de travail

**Pour raison de décès :**

- L'acte de décès

  **Si le sinistre concerne un membre de la famille de l'assuré ne participant pas au voyage :**

  ➲ Vous devez fournir le justificatif du lien de parenté (livret de famille, livret de mariage, acte de naissance…)

  **Si le décès concerne le passager et qu'il est l'unique payeur :**

  ➲ Vous devez demander le certificat d'hérédité ou attestation du notaire précisant la personne héritière

**Pour raison de maladie psychique, psychologique ou psychiatrique :**

- Le certificat médical confidentiel à compléter intégralement et clairement par le médecin de l'assuré
- Le bulletin attestant d'une hospitalisation de plus de 3 jours

| JUSTIFICATIFS COMPLEMENTAIRES | |
|---|---|
| **RAISON CONCERNEE** | **NOUS AVONS BESOIN D'UNE COPIE DE :** |
| Arrêt de travail | Certificat d'arrêt de travail |
| Prescription médicale | Ordonnance et la facture subrogatoire de la pharmacie |
| Consultation spécialisée | Compte rendu du médecin spécialisé |

**Pour raison de complication de grossesse :**

- Déclaration de grossesse faite auprès des organismes sociaux (feuillet Cerfa 10112*4)
- Le certificat médical confidentiel à compléter intégralement et clairement par le médecin de l'assuré

| JUSTIFICATIFS COMPLEMENTAIRES | |
|---|---|
| **RAISON CONCERNEE** | **NOUS AVONS BESOIN D'UNE COPIE DE :** |
| Hospitalisation | Bulletin d'hospitalisation ou du compte-rendu d'hospitalisation |
| Prescription médicale | Ordonnance et la facture subrogatoire de la pharmacie |
| Examens prescrits | Compte rendu des examens |
| Arrêt de travail | Certificat d'arrêt de travail |

Si l'assuré ne souhaite pas nous communiquer ces documents par email ou évoque le secret médical, il peut les envoyer sous pli confidentiel, à l'attention du

**Médecin Conseil du Cabinet Chaubet**

**au 122 bis quai de Tounis, 31 000 TOULOUSE**



ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L520-1 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org

**Pour raison de greffe d'organe :**

- La convocation pour la greffe d'organes

**Pour raison de contre-indication de vaccination :**

- Le certificat médical confidentiel à compléter intégralement et clairement par le médecin de l'assuré

**Pour raison de suppression ou la modification des dates de congés payés par l'employeur :**

- L'attestation de modification de congés par l'employeur
- La confirmation de l'employeur indiquant la date à laquelle il a préalablement accepté les congés

**Pour raison d'obtention d'un emploi ou d'un stage rémunéré :**

- L'attestation d'inscription ou avis de situation délivrés par Pôle Emploi
- La copie du contrat de travail daté et signé par les deux parties

**Pour raison de mutation professionnelle non disciplinaire :**

- La copie de la lettre officielle, datée et signée, de mutation imposée par l'employeur, précisant le motif

**Pour raison de licenciement économique :**

- Copie de la lettre officielle de licenciement économique datée et signée, précisant le motif

**Pour raison de convocation à un examen de rattrapage**

- La copie de la convocation datée et signée, indiquant la date de la convocation

**Pour raison de convocation à caractère impératif**

- La copie de la convocation datée et signée, indiquant la date de la convocation

**Pour raison de convocation pour l'adoption d'un enfant**

- La copie de la convocation datée et signée, indiquant la date de la convocation

**Pour raison de refus de visa**

- L'attestation de refus de visa touristique indiquant le motif du refus
- La copie de la demande initiale du visa indiquant la date de dépôt

**Pour raison de vol des papiers d'identité dans les 48 heures précédant le départ**

- La déclaration de vol faite auprès du commissariat, dans les 48 heures suivant l'évènement

**Pour raison de dommages matériels graves au domicile de l'assuré ou les locaux professionnels**

- La copie du constat des dégâts (lettre de l'assurance habitation, constat de l'expert, …)

**Pour raison d'accident ou panne du moyen de transport**

- La copie du rapport d'accident ou de panne
- La copie de la carte grise du véhicule
- La facture de réparation du véhicule, acquittée



ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L520-1 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org





**Pour raison de dommages graves au véhicule de l'assuré**

- La copie du rapport du garagiste / expert
- La copie de la carte grise du véhicule
- La facture de réparation du véhicule, acquitté

**Pour raison d'attentat ou acte de terrorisme**

- Tous justificatifs jugés nécessaires pour prouver la matérialité des faits ayant entrainé l'annulation

**Pour raison de d'évènements aléatoires / toutes causes justifiées**

- Tous justificatifs jugés nécessaires pour prouver la matérialité des faits ayant entrainé l'annulation

## GARANTIE BAGAGES

**Pour tous les dossiers, l'assuré ou l'agence doit nous transmettre :**

**Pour la détérioration :**

- Original du constat de détérioration délivré par le transporteur
- Originaux des cartes d'accès à bord
- Original de l'étiquette d'enregistrement du bagage
- Original de la facture de réparation ou attestation de non-réparation délivrée par un cordonnier ou maroquinier attestant la date d'achat du bagage endommagé
- Original de la facture du bagage endommagé avec preuve de paiement (ou facture de réparation)

**Pour les effets de première nécessité :**

- Original du constat d'irrégularité délivrée par la compagnie aérienne
- Original du bon de livraison du bagage
- Originaux cartes accès à bord
- Original de l'étiquette d'enregistrement du bagage
- Liste des effets achetés
- Factures originales d'achats des effets avec preuve de paiement

**Pour perte définitive du bagage :**

- Original du constat d'irrégularité délivrée par la compagnie aérienne
- Original de l'attestation de perte définitive de la compagnie aérienne
- Originaux cartes accès à bord
- Liste des effets contenus dans la valise
- Factures originales d'achats des effets manquants avec preuve de paiement

**Pour le vol :**

- Original de la déclaration de vol faite dans les 48h suivant le vol auprès des autorités du pays
- Originaux des cartes d'accès à bord
- Original de l'étiquette d'enregistrement du bagage
- Liste des effets volés
- Factures originales des effets volés avec preuve de paiement
- Original de l'attestation de votre assurance personnelle indiquant leur non-intervention



ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L520-1 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org

**Si vol à l'arraché :**

- Original de la déclaration de vol faite dans les 48h suivant le vol auprès des autorités du pays
- Déclaration d'un témoin ou de toute autorité compétente
- Liste des effets volés
- Factures originales des effets volés avec preuve de paiement
- Original de l'attestation de votre assurance personnelle indiquant leur non-intervention

## GARANTIE RETARD DE TRANSPORT

**Pour tous les dossiers, l'assuré ou l'agence doit nous transmettre :**

- L'attestation de la compagnie mentionnant le nombre d'heures de retard au départ et le motif du retard
- Les originaux des cartes d'accès à bord du transport retardé
- La facture initiale du séjour

## GARANTIE INTERRUPTION DE SEJOUR ET/OU D'ACTIVITES

**Pour tous les dossiers, l'assuré ou l'agence doit nous transmettre :**

- La copie de votre facture de séjour

### INTERRUPTION TOTALE

Vous devez nous transmettre :

- Le numéro de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance
- La facture du séjour du Tour Operateur dissociant la partie transport de la partie terrestre
- L'attestation de départ définitif du lieu de séjour (pour les séjours en France, document à demander à votre voyagiste)
- Tout document justifiant de l'interruption de séjour (certificat médical, attestation indiquant les dommages graves au domicile ou locaux professionnels, …)

### INTERRUPTION PARTIELLE

Vous devez nous transmettre :

- Le numéro de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance
- La facture du séjour du Tour Operateur détaillant le prix des prestations réservées
- Tout document médical justifiant de l'interruption d'activités

### INTERRUPTION D'ACTIVITES

Vous devez nous transmettre :

- Le numéro de dossier ouvert auprès du plateau d'assistance
- La facture du séjour du Tour Operateur détaillant le prix des prestations réservées
- Tout document médical justifiant de l'interruption d'activités



ASSURINCO ASSURANCE VOYAGE - Filiale de Cabinet Chaubet Courtage - SARL de courtage en assurances au capital de 140 750 € - Siège social : 122 Bis, Quai de Tounis, 31000 TOULOUSE - Tel : 05.34.45.31.51 - www.assurinco.com - RCS TOULOUSE N° SIREN 385 154 620 - Immatriculé à l'ORIAS dans la catégorie courtier d'assurance sous le N°07001894 site web ORIAS : www.orias.fr - Responsabilité Civile Professionnelle & Garantie Financière conformes aux articles L512-6 et L512-7 du Code des assurances. Sous le contrôle de l'ACPR, 4 Place de Budapest, 75009 PARIS (www.acpr.banque-france.fr) - Cabinet Chaubet Courtage exerce son activité en application des dispositions de l'Art L520-1 II b du code des assurances. - Service réclamation : reclamation@assurinco.com - Si et seulement si échec de la réclamation : Médiation : La Médiation de l'Assurance, Pole CSCA, TSA 50110 75441 Paris cedex 9 ou le.mediateur@mediation-assurance.org