



**MAPFRE**

**ASSISTANCE**

**L'EUROPÉENNE**

d'assurances voyages

## Conditions générales du contrat individuel

« BRONZE + »

Vous permettant de bénéficier des garanties  
suivantes :

- Frais d'annulation
- Interruption de séjour
- Bagages
- Responsabilité civile
- Retard d'avion / de train

# TABLEAU DES GARANTIES

| <b>ANNULATION</b>  | Plafond de garantie et franchise                                   |
|--|--|
| <b>Remboursement des frais d'annulation dans les cas ci-dessous :</b>  | <b>7 000 € maximum / personne<br/>35 000 € maximum / événement</b> |
| Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, ou d'un membre de sa famille (selon définition)   | <b>3% du sinistre<br/>avec un minimum<br/>de 15 € / personne</b>   |
| Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré   |  |
| Décès, accident corporel grave, maladie grave du remplaçant professionnel ou garde enfants   |  |
| Décès, hospitalisation supérieure à 2 jours de l'animal de compagnie de l'assuré   |  |
| Dommages graves ou vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré  |  |
| Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites  |  |
| Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré   |  |
| Convocation pour une greffe d'organe   |  |
| Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire   |  |
| Redressement fiscal de l'assuré  |  |
| Dommages au véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ  |  |
| Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel :<br>- Convocation devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant,<br>- Convocation à un examen de rattrapage,<br>- Obtention d'un emploi ou d'un stage Pôle Emploi,<br>- Licenciement économique. |  |
| Voyage à thème : indemnisation maximum 50 % du montant du voyage initial   |  |
| Mutation professionnelle   | <b>20% du sinistre<br/>avec un minimum<br/>de 100 € / personne</b> |
| Suppression ou modification des congés payés   |  |
| Vol des papiers  |  |
| Toutes causes : événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré  |  |
| Annulation d'un accompagnant   | <b>3% ou 20% selon motif</b>                                       |
| Départ manqué :<br>Maximum par personne<br>Maximum par événement   | <b>Sans franchise<br/>1000 €<br/>5 000 €</b>                       |

## INTERRUPTION DE SEJOUR

Plafond de garantie  
et franchise

Remboursement des prestations terrestres non  
consommées

**7 000 € / personne**  
**35 000 € / événement**

Franchise par personne

**Sans franchise**

## BAGAGES

Plafond de garantie et franchise

Capital assuré par personne  
Maximum par événement

**1 500 €**  
**7 500 €**

Indemnisation maximum en cas de vol des  
objets de valeur

**50 % du capital assuré**

Indemnisation maximum pour les objets  
acquis en cours de voyage

**25 % du capital assuré**

Dépenses justifiées de première nécessité  
en cas de retard supérieur à 24 heures

**75 € par personne**

Frais de réfection des papiers d'identité

**75 € par personne**

Franchise par personne

**30 €**

## RESPONSABILITÉ CIVILE

Plafond de garantie  
et franchise

Dommages corporels

**4 600 000 € / événement**

Dommages matériels et immatériels  
Franchise par dossier

**46 000 € / événement**  
**80 €**

## RETARD D'AVION OU DE TRAIN

Plafond de garantie  
et franchise

Indemnité suite à un retard supérieur à 4  
heures

**30 € par heure et par personne**

Franchise par personne

**Sans franchise**

Maximum par personne  
Maximum par événement

**150 €**  
**1 000 €**

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

## PRÉSENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- Le Code des Assurances ;
- Les présentes Conditions générales ;
- Le bulletin de souscription qui tient lieu de Conditions Particulières. Il précise les garanties souscrites et comporte les conditions et limites de garanties.

En cas de contradiction entre les différentes conditions, les Conditions Particulières priment sur les Conditions Générales.

Les présentes garanties s'appliquent pour une durée maximum de 90 jours.

## FRAIS D'ANNULATION

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit le remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage en application de ses Conditions Générales de vente lorsque cette annulation, notifiée **AVANT LE DÉPART (DATE DE DEPART ALLER FIGURANT AUX CONDITIONS PARTICULIERES)**, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré.
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.
- Décès, accident corporel grave, maladie grave du remplaçant professionnel de l'assuré ou de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés désigné lors de la souscription.
- Hospitalisation (supérieure à 2 jours) ou décès de l'animal domestique de compagnie de l'assuré dans les 3 jours précédant le départ, et sous réserve que l'assuré apporte la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage...).
- Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoire nécessaires.
- Vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré, si ce vol nécessite impérativement sa présence, et s'il se produit dans les 48 heures précédant le départ.
- Complications de grossesse de l'assurée et leurs suites.
- Contre-indication ou suites de vaccination de l'assuré.
- Convocation de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou de l'un de ses ascendants ou descendants au 1<sup>er</sup> degré pour une greffe d'organe.
- Séparation du couple marié, pacsé ou vivant en concubinage notoire, cette garantie n'est acquise que sur la présentation de documents légaux et administratifs prouvant la nature réelle de la séparation ou de la vie commune en cas de concubinage (Procédure de Divorce, Rupture du contrat de PACS, tous documents attestant de la vie commune du couple, factures d'électricité, de gaz, de téléphone, comptes joints bancaires, déclaration commune...).
- Redressement fiscal d'impôt sur le revenu supérieur à 600 €, à la condition expresse que l'assuré n'en ait pas eu connaissance au moment de la réservation du voyage ou de la souscription.
- Dommages graves immobilisant le véhicule de l'assuré dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci est indispensable à l'assuré pour se rendre à l'aéroport ou sur le lieu de séjour et ne peut être utilisé.
- Convocation ou événement d'ordre administratif ou professionnel, à la condition expresse que l'assuré n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des

événements limitativement énumérés ci-après au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de cette garantie :

- Convocation de l'assuré devant un tribunal en tant que témoin, juré d'Assises, ou procédure d'adoption d'un enfant.
  - Convocation de l'assuré à un examen de rattrapage à condition que le rattrapage ait lieu pendant la période prévue du voyage.
  - L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré prenant effet pendant les dates prévues du voyage, alors que l'assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.
  - Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat à la condition que la procédure n'ait pas été engagée antérieurement à la souscription du contrat.
- Voyage à thème : indemnisation des prestations thématiques en cas de départ de l'assuré. En cas de maladie ou accident de l'assuré, constaté par un docteur en médecine, empêchant la pratique de l'activité pour laquelle il s'était inscrit et faisant l'objet principal du voyage à thème, **La Compagnie** indemnera l'assuré du montant des prestations thématiques avec un maximum de 50 % du montant total du voyage si l'assuré décide d'effectuer le voyage. Les prestations devront être détaillées sur une facture fournie par l'organisateur du voyage.
  - Mutation professionnelle de l'assuré, non disciplinaire, imposée par l'autorité hiérarchique et n'ayant pas fait l'objet d'une demande de la part de l'assuré. **Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne.**
  - Suppression ou modification des congés payés de l'assuré imposée par son employeur, alors qu'ils avaient été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage et la souscription du présent contrat. Cette garantie ne s'applique pas pour les membres d'une profession libérale, les travailleurs indépendants, dirigeants et représentants légaux d'entreprise. **Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne.**
  - Vol de la carte d'identité de l'assuré ou de son passeport dans les 5 jours ouvrés précédant son départ l'empêchant de satisfaire aux formalités de passage aux frontières par les autorités compétentes. **Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne.**
  - **Toutes causes** : événement aléatoire pouvant être justifié. Par événement aléatoire, on entend toute circonstance non intentionnelle de la part de l'assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure. **Application d'une franchise de 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne.**
  - Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré (maximum huit personnes) durant le voyage, inscrite en même temps que lui, et assurée par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois, si l'assuré souhaite partir sans elle, les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single seront pris en charge uniquement si le dossier d'annulation fait l'objet d'un remboursement par **La Compagnie**.

Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, **La Compagnie** prend en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (T.O, Compagnie aérienne...). Dans tous les cas, le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de la survenance du sinistre.

#### **Départ manqué :**

Si un événement imprévisible et indépendant de la volonté de l'assuré intervient lors du pré-acheminement sur le trajet entre son domicile et le lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage et que l'assuré ne peut être présent à l'heure fixée pour prendre son moyen de transport et si le titre de transport n'est pas réutilisable, **La Compagnie** rembourse à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties sur justificatif, le titre de transport aller pour permettre à l'assuré de rejoindre sa destination. Cette garantie est acquise à condition d'avoir pris une marge suffisante pour se rendre au lieu de rendez-

vous. En aucun cas le montant ne pourra être supérieur aux frais d'annulation du voyage.

## **ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE**

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

## **ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE**

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

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

**Les frais de dossier, la prime d'assurance, les taxes d'aéroport (remboursées par le transporteur ou tout organisme collecteur) et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

### **ATTENTION :**

Si l'assuré annule tardivement, La Compagnie ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement générateur du sinistre.

Si la souscription de la garantie est postérieure à l'apparition du motif d'annulation du voyage et à sa connaissance par l'assuré, elle ne pourra pas ouvrir droit aux indemnités.

## **ARTICLE 4 - FRANCHISE**

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

## **ARTICLE 5 - EXCLUSIONS**

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

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

- Aux maladies ou accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription du présent contrat ;
- A une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;
- A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat.
- Au décès d'un parent lorsque celui intervient plus d'un mois avant la date de départ.
- Aux conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales.
- A une pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales.
- A un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse.
- A la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, le refus de visa, la non-conformité d'un passeport et l'oubli de vaccination.
- A une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.

## ARTICLE 6 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

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

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

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

**La Compagnie** se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

## INTERRUPTION DE SÉJOUR

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Si l'assuré doit interrompre le voyage garanti par ce contrat, **La Compagnie** s'engage à rembourser les prestations terrestres non consommées, dont l'assuré ne peut exiger du prestataire le remboursement, le remplacement ou la compensation dans le cas où une société d'assistance organise le rapatriement de l'assuré par suite :

- De maladie grave, accident corporel grave, décès de l'assuré, son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>e</sup> degré, de ses beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute autre personne vivant habituellement avec l'assuré.
- De vol, de dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoires nécessaires.

Le remboursement s'effectuera au prorata temporis à compter du jour suivant le rapatriement, frais de transport et de location de voiture non compris.

### ARTICLE 2 - EXCLUSIONS

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

- Les conséquences des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales.
- Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales.
- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences.
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.
- Des épidémies.

### ARTICLE 3 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

- Aviser l'entreprise auprès de laquelle l'assuré a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre.
- Aviser **La Compagnie**, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les **5 jours** ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à

indemnité si son retard a causé un préjudice à **La Compagnie**.

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

Dans tous les cas, les originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transports seront systématiquement demandées à l'assuré.

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

## BAGAGES

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence du capital fixé au tableau des garanties, contre :

- Le vol,
- La destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- La perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

Par **bagages**, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à **l'exclusion des effets vestimentaires portés par l'assuré**.

**Les objets de valeur**, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des garanties et seulement dans les conditions ci-après :

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés sur l'assuré,
- Les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, les objets autres que les vêtements d'une valeur unitaire supérieure à 500 € sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré.

**Les objets acquis en cours de voyage ou séjour** sont compris dans l'assurance pour un maximum indiqué au tableau des garanties.

### ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE

**La Compagnie** garantit également :

- Les dépenses justifiées de première nécessité dues à un retard de 24 Heures au moins dans la livraison des bagages de l'assuré enregistrés en transit ou sur le lieu de séjour, à concurrence du montant, par personne, indiqué au tableau des garanties. Ces dépenses de première nécessité sont limitées à l'achat de biens matériels en excluant les frais de transport hôtelier et/ou de restauration. Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie de base du contrat.
- Les frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire de l'assuré, volés au cours de son voyage ou son séjour, à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties, et à la condition que l'assuré ait déposé plainte immédiatement auprès des autorités de police les plus proches et ait fait une déclaration contre récépissé à l'Ambassade de France ou au Consulat le plus proche.

### ARTICLE 3 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur ou à la restitution des clés pour une location.

### ARTICLE 4 - CALCUL DE L'INDEMNITÉ

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par



le Code des Assurances (L 121-5).

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

## ARTICLE 5 - FRANCHISE

Dans tous les cas **La Compagnie** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

## ARTICLE 6 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :

- Les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, DVD, alarmes, jeux vidéo et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables, ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré.
- Le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès.
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés.
- Le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable.
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes.
- Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle.
- La perte, l'oubli ou l'échange.
- Les matériels de sport de toute nature.
- Les vols en camping.
- Les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.

## ARTICLE 7 - LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **La Compagnie** est limité au montant indiqué au tableau des garanties.

## ARTICLE 8 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit obligatoirement respecter les obligations suivantes, sous peine de déchéance sauf cas fortuit ou de force majeure :

- En cas de perte ou détérioration des bagages confiés à un transporteur, de vol commis dans un hôtel, faire établir un constat des dommages par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier (à l'exclusion du représentant de l'organisateur du voyage). La non présentation de ce constat entraînera une réduction de l'indemnité correspondante à la somme devant revenir à **La Compagnie** au titre du recours que **La Compagnie** aurait dû exercer à l'encontre du transporteur ou de l'hôtelier.
- De plus, en cas de vol, déposer plainte dans les meilleurs délais auprès des autorités de police du pays d'origine les plus proches du lieu du délit.
- Aviser **La Compagnie** par écrit du sinistre dans les cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol) suivant le sinistre. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à **La Compagnie**.
- Adresser à **La Compagnie** tous les justificatifs originaux de la réclamation :
  - récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,
  - constat des dommages,
  - inventaire détaillé et chiffré,
  - constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,

- devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.
- Si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement **La Compagnie**.
- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **La Compagnie** l'indemniser des détériorations qu'ils auront éventuellement subis.
- Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue, sous déduction des détériorations ou manquants. L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, **La Compagnie** considérera que l'assuré a opté pour le délaissement.

Les biens sinistrés que **La Compagnie** indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

## RESPONSABILITÉ CIVILE

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

**La Compagnie** garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile privée de l'assuré, en vertu des **articles 1382 à 1385 inclus du Code Civil** en raison des dommages causés aux tiers par l'assuré, les animaux ou les choses dont l'assuré a la garde pendant la durée du voyage.

**Cette garantie s'exerce exclusivement dans les pays où l'assuré ne bénéficie pas déjà de la garantie d'un contrat souscrit par ailleurs.**

Pour les sinistres survenus à l'étranger, **La Compagnie** garantit la responsabilité pécuniaire de l'assuré en vertu de la loi locale, **sans que l'engagement de La Compagnie puisse excéder celui de la législation française.**

**Par tiers**, il faut entendre toute personne autre que l'assuré, un membre de sa famille et toute personne vivant habituellement avec lui.

### ARTICLE 2 - LIMITES DE LA GARANTIE

L'indemnité maximum à la charge de **La Compagnie** ne peut dépasser les montants indiqués au tableau des garanties.

- **Dommages corporels, c'est-à-dire pour les atteintes corporelles accidentelles causées aux tiers.**
- **Dommages matériels et immatériels confondus, c'est-à-dire pour les détériorations ou destructions accidentelles d'un bien matériel, et pour tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit.**

### ARTICLE 3 - FRANCHISE

Dans tous les cas, **La Compagnie** indemnise l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

### ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ce contrat ne garantit pas l'assuré lorsque les dommages résultent :**

- **D'un immeuble dont l'assuré est propriétaire, ou d'un incendie ou d'une explosion survenus dans les locaux occupés par l'assuré.**
- **De la pratique du caravaning.**
- **De la pratique de la chasse.**
- **De l'utilisation de tout véhicule à moteur ainsi que de tout appareil de navigation aérienne, maritime et fluviale.**
- **de l'exercice d'une activité professionnelle.**

**Sont également exclus de la garantie, les dommages :**

- **Aux animaux ou objets appartenant ou confiés à l'assuré,**
- **Occasionnés aux associés, préposés et salariés de l'assuré dans l'exercice de leur fonction.**

### ARTICLE 5 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En cas de sinistre, l'assuré ne peut transiger avec les tiers lésés ou accepter une reconnaissance de responsabilité sans l'accord de **La Compagnie**.

## **L'aveu d'un fait matériel, de même que les actes naturels d'assistance ne constituent pas une reconnaissance de responsabilité.**

L'assuré doit :

- Aviser **La Compagnie**, par écrit, dans les cinq jours ouvrés suivant la connaissance du sinistre en précisant les circonstances détaillées. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **La Compagnie**.
- Transmettre à **La Compagnie** dès réception de tous avis, lettres, convocations, assignations, actes extrajudiciaires et pièces de procédure qui seraient adressés à l'assuré, remis ou signifiés personnellement ou à ses ayants-droit.
- En cas de retard dans la transmission de ces documents, **La Compagnie** pourra lui réclamer une indemnité proportionnée au préjudice en résultant (article L 113-1 du Code des Assurances).
- Communiquer à **La Compagnie** sur simple demande et sans délai, tous les documents nécessaires à l'expertise.
- Déclarer à **La Compagnie** les garanties dont il bénéficie sur le même risque auprès d'autres Assureurs.

### **ARTICLE 6 - PROCÉDURE**

Par ce contrat l'assuré donne tous pouvoirs à **La Compagnie** pour diriger une procédure devant les juridictions civiles, y compris l'exercice des voies de recours.

En cas d'action pénale, **La Compagnie** a la faculté d'intervenir et de diriger la défense de l'assuré, sans pouvoir y être contrainte, celle-ci conserve le droit d'interjeter appel ou de se pourvoir en cassation.

Si postérieurement au sinistre, l'assuré manque à ses obligations, **La Compagnie** indemniserait quand même les tiers lésés.

Cependant **La Compagnie** pourra exercer contre l'assuré une action en remboursement des sommes que l'assureur aura versées.

Les frais annexes (procès, quittance, etc...) ne viennent pas en déduction de la limite de garantie. Toutefois en cas de condamnation à un montant supérieur à la limite de garantie, ces frais seront supportés par l'assuré et par **La Compagnie** en proportion des parts respectives dans la condamnation.

### **ARTICLE 7 - RENTES**

Si l'indemnité allouée par décision judiciaire à une victime (ou à ses ayants droit) consiste en une rente :

- **Et qu'une acquisition de titre est ordonnée pour sûreté de paiement, La Compagnie utilisera la part disponible de la somme assurée à la constitution de cette garantie,**
- **Et qu'aucune acquisition de titre n'est ordonnée, la valeur de la rente en capital sera déterminée d'après les règles applicables pour le calcul de la réserve mathématique de cette rente.**

Si cette valeur est inférieure à la somme disponible, la rente est intégralement à la charge de **La Compagnie**. Dans le cas contraire, seule la partie de la rente correspondant en capital à la partie disponible de la somme assurée est à la charge de **La Compagnie**.

## **RETARD D'AVION OU DE TRAIN**

### **ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE**

Cette garantie est valable lors des transports aller et retour des :

- Vols réguliers des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.
- Vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion aller.
- Vols charters retour: l'heure de la confirmation du vol communiqué par l'agence à l'assuré.
- Liaisons ferroviaires de la SNCF ou d'un transporteur public de voyageur par voie ferrée.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion ou du train de l'assuré de plus de 4 heures, par rapport à l'heure initialement prévue, **La Compagnie** indemnise

l'assuré du montant indiqué au tableau des garanties.

L'indemnité maximum par personne est indiquée au tableau des garanties .

**Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie aérienne dans les horaires initialement prévus.**

## ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet de départ et expire dès l'arrivée à destination.

## ARTICLE 3 - EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :

- **Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ , de transfert et de destination.**
- **Tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français.**
- **Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou autres autorités ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré.**
- **Événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.**
- **Au manquement du vol sur lequel la réservation de l'assuré était confirmée quelle qu'en soit la raison.**
- **A la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.**

## ARTICLE 4 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré doit :

- Fournir une déclaration complète et tamponnée de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente du transporteur.
- Transmettre dès son retour à **La Compagnie** et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion ou de train, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

**Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.**

## DÉFINITIONS

- **L'ASSURE** : la ou les personnes assurées, résidant depuis au moins 6 mois en France, Suisse, Monaco, Corse, dans les DOM-TOM ou dans un des pays membres de l'Union européenne, bénéficiant des garanties souscrites et désignées sur le bulletin de souscription.
- **LA COMPAGNIE** : **Mapfre Asistencia** - sous la marque commerciale de «**Mapfre Assistance, L'Européenne d'Assurances Voyages**» - assistant et assureur du risque. **MAPFRE ASISTENCIA** Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme d'assurance de droit espagnol, au capital de 108.175.523,12 euros, dont le siège social est sis Carretera de Pozuelo n°52 Majadahonda – Madrid 28222, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis LE QUATUOR Bâtiment 4D - 16 avenue Tony GARNIER ZAC GERLAND 69007 GERLAND, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Lyon sous le numéro 413 423 682, et par l'intermédiaire de son établissement secondaire, sis 41 rue des 3 Fontanot 92024 NANTERRE, SIRET 413 423 682 00066, Entreprise régie par le Code des Assurances.
- **ACCIDENT CORPOREL GRAVE** : toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et impré-

sible d'une cause extérieure après la date de prise d'effet de la garantie du contrat, constatée par un docteur en médecine et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.

- **AYANT DROIT** : personne bénéficiant de prestations versées, non à titre personnel, mais du fait de ses liens avec l'assuré. Sauf stipulation contraire lors de la souscription du présent contrat, sont visés exclusivement le conjoint, à défaut les enfants, à défaut les héritiers de l'assuré.
- **DÉCHÉANCE** : perte du droit à garantie pour le sinistre en cause, par suite du non respect par le preneur d'assurance, par l'assuré ou par le bénéficiaire.
- **DOMICILE** : lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine y compris la Corse, les DOM-TOM et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de l'union Européenne. L'adresse fiscale est considérée comme l'adresse du domicile en cas de litige.
- **ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE** : les garanties sont applicables dans le monde entier.
- **ÉVÉNEMENT** : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en oeuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **FAMILLE** : Conjoint de droit ou de fait, enfants et petits-enfants célibataires de moins de 25 ans fiscalement à charge, ascendants fiscalement à charge. Maximum 9 personnes
- **FRANCHISE** : somme restant à votre charge et toujours déduite de l'indemnité versée.
- **MALADIE GRAVE** : toute altération de santé constatée par un docteur en médecine et impliquant la cessation totale de toute activité professionnelle ou autre.
- **MODALITÉS DE SOUSCRIPTION** : le présent contrat doit normalement être souscrit en même temps que l'inscription au voyage. Toutefois, dans la période qui précède le commencement du barème des pénalités, il peut être admis que la souscription du contrat d'assurance soit postérieure à l'inscription au voyage.
- **OBJETS DE VALEUR** : sont considérés comme objets de valeur les bijoux, les objets façonnés avec un métal précieux, les pierres précieuses et semi précieuses, les perles, les montres.
- **PRESCRIPTION** : toute action dérivant de ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (articles L 114-1 et L114-2 du Code des Assurances).(voir chapitre dispositions complémentaires).
- **RESPONSABILITÉ CIVILE** : obligation de réparer les conséquences d'un dommage causé à un tiers par son fait ou du fait des personnes dont on est responsable ou du fait des choses dont on a la garde.
- **SINISTRE** : réalisation d'un fait dommageable prévu et garanti par le contrat.
- **SOUSCRIPTEUR** : Organisme ou la personne désigné aux Conditions Particulières, qui a souscrit et accepté ce contrat et s'est engagé au paiement des primes.
- **SUBROGATION** : En contrepartie du paiement de l'indemnité, et a concurrence de celle-ci, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous possédez contre tout responsable du sinistre dans les termes de l'article L 121-12 du Code des Assurances. Si par votre fait, la subrogation ne peut plus s'exercer en notre faveur, nous sommes déchargés de tout ou partie des obligations envers vous.
- **VÉTUSTÉ** : dépréciation de la valeur d'un bien due au temps, à l'usage du bien ou à ses conditions d'entretien au jour du sinistre.
- **VOYAGE À THÈME** : Motivation première de l'assuré pour l'achat du forfait et activité principale pendant le séjour.

## EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;
- Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré

lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;

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

## **DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES**

### **DECLARATION DES AUTRES ASSURANCES**

En application de l'Article L 121-4 du Code, le souscripteur s'oblige à informer La Compagnie des garanties dont il bénéficie ou dont bénéficie l'Assuré pour le même risque auprès d'autres assureurs.

### **SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE DE VOTRE PART AU MOMENT DU SINISTRE**

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

### **PAIEMENT DES COTISATIONS**

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

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

## **EXPERTISE**

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

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

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

## **RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES**

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

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

## **MEDIATION**

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

- par mail :

**sinistres@mapfre.com**

- ou par courrier :

**MAPFRE ASISTENCIA - Service réclamations**

**41, rue des Trois Fontanot**

**92024 Nanterre cedex**

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

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

## **PRESCRIPTION**

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions prévues aux articles L.114.1 et L.114.2 du Code des Assurances. Toutefois cette prescription est portée à dix ans, dans les contrats d'assurances contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé. (Article L.114.1 du Code des Assurances).

## **LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES**

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

## **ORGANISME DE CONTROLE**

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



**MAPFRE** | ASSISTANCE

**L'EUROPÉENNE**

d'assurances voyages

## **NOUS CONTACTER :**

**MAPFRE ASSISTANCE**

**L'Européenne d'Assurances Voyages**

**41 rue des Trois Fontanot**

**92024 Nanterre cedex**

**[www.mapfre-assistance.fr](http://www.mapfre-assistance.fr)**

### **Service commercial :**

**Tél. : 01 46 43 64 40**

**(du lundi au vendredi de 9h à 13h et de 14h à 18h)**

**Fax : 01 55 69 39 76**

**[commercial-fr@mapfre.com](mailto:commercial-fr@mapfre.com)**

### **Service gestion des sinistres :**

**Tél. : 01 46 43 64 64**

**(du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00)**

**Fax : 01 55 69 39 03**

**[sinistres@mapfre.com](mailto:sinistres@mapfre.com)**