



## **GARANTIE ANNULATION**

### **Notice d'assurance**

**Contrat n° 07 905 634**

**Valable pour toute souscription d'assurance à compter du 10 septembre 2009**



**Assureur : L'Européenne d'assurances voyages  
Adresse : 41, rue des trois Fontanot – 92024 Nanterre Cedex  
S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital de 4 237 884 €**

# CONDITIONS GENERALES GARANTIE ANNULATION

Les présentes Conventions ont pour objet, nonobstant toutes dispositions contraires des Conditions Générales auxquelles elles sont annexées, l'assurance des risques définis ci-dessous dont la garantie est stipulée aux Conditions Particulières. Les garanties du présent contrat sont régies par le Code des Assurances.

**Assuré** : Toute personne physique définie aux Conditions Particulières sous cette qualité, et ayant souscrit la garantie lors d'une réservation d'une prestation (vol, hôtel ou voiture) seule ou un package dynamique, quelque soit le lieu de résidence.

## SOMMAIRE

<b>ANNULATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES</b> .....	<b>3</b>
<b>VOL MANQUE</b> .....	<b>5</b>
<b>DEFAILLANCE COMPAGNIE</b> .....	<b>6</b>
<b>RETARD d'AVION</b> .....	<b>8</b>

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DES ASSURANCES	FRANCHISES
<b>ANNULATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES</b>		
Annulation résultant d'un événement aléatoire sous réserve des exclusions.	Dans la limite de 9 999 euros par personne assurée et de 50 000 euros par événement	Franchise absolue par personne : 10% du montant du voyage hors taxes.
Frais d'annulation selon les conditions particulières de vente de l'Organisateur du voyage ou de la Compagnie aérienne		Primes d'assurance et taxes aéroport non remboursables
<b>VOL MANQUE</b>		
Non présentation de l'assuré à l'embarquement consécutif à un événement aléatoire	Dans la limite de 5 000 euros par personne et de 25 000 euros par événement	L'indemnité due ne peut dépasser la moitié du prix du billet initial (aller-retour ou one way)
Remboursement du trajet non effectué si l'Assuré effectue un départ dans les 48 heures de celui initialement prévue.		Primes d'assurance et taxes aéroport non remboursables
<b>DEFAILLANCE COMPAGNIE</b>		
Si le transport aérien ne se réalise pour les causes suivantes :	Dans la limite de 5 000 euros par personne et de 25 000 euros par événement	Franchise absolue par personne : 30€
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Défaillance compagnie aérienne</li> <li>• Grève du personnel de la compagnie aérienne</li> <li>• Retard d'avion</li> </ul>		Primes d'assurance et taxes aéroport non remboursables

<b>RETARD D'AVION</b>		
Si le transport aérien se réalise :	Indemnisation à compter des 4 heures : de 30 euros par personne	L'indemnité due ne peut dépasser 150 euros par personne
Retard d'un vol (régulier, « low-cost » ou charters) de plus de 4 heures	Indemnisation complémentaire de 30 euros par tranche de 2 heures de retard	Non-applicable si l'assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus

## **ANNULLATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES**

Réf. FA Voy 07/09

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

L'Européenne d'Assurances rembourse les acomptes ou toutes sommes hors taxes conservées par l'organisateur du voyage déduction faite d'une franchise indiquée ci-dessous et facturés selon les conditions générales de vente de celui-ci, lorsque l'assuré est dans l'obligation d'annuler ou de modifier son séjour avant le départ (à l'aller).

L'Européenne d'Assurances rembourse à l'assuré les frais d'annulation restés à sa charge, si son départ est empêché par un 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.

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100 euros, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

### **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 immobilière ou de véhicule.

### **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 de l'agence de voyages suite à l'annulation du voyage.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder **9 999 euros** par personne avec un maximum de **50 000 euros** par événement.

La prime d'assurance et les taxes aéroport ne sont pas remboursables.

### **ARTICLE 4 – FRANCHISE**

Les indemnités dues par la Compagnie seront effectuées après déduction d'une franchise de 10% du montant du voyage hors taxes.

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

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

- de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré,
- du simple fait que la destination du voyage de l'Assuré, est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français.
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-8 et suivants du Code du tourisme.
- De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte des papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ.
- D'une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation.

### **Extension exceptionnelle GRIPPE A-H1N1 Dispositions particulières**

- La garantie ne prend effet qu'après un délai de carence de sept (7) jours à compter de la souscription de la garantie.
- La garantie n'est accordée que si l'état de santé ou si une mise en quarantaine, dûment justifié par un avis médical, de l'Assuré ou de son conjoint de droit ou de fait, de ses enfants mineurs empêche son départ,
- Si l'Assuré souhaite céder son voyage à une autre personne plutôt que de l'annuler, l'Européenne d'Assurances prend en charge les frais de modification (ex : changement de nom et prénom) facturés par le fournisseur.
- Le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du sinistre.
- La garantie s'applique dans les mêmes conditions en cas d'Annulation d'une personne accompagnant l'Assuré durant le voyage, inscrite en même temps que lui, et assurée par le même contrat lorsque l'annulation a pour origine une maladie consécutive à une épidémie.

Toutefois, si l'assuré souhaite partir sans elle, L'EUROPEENNE D'ASSURANCES prendra en charge les frais supplémentaires d'hôtel ou de cabine single réclamés par le voyageur.

- La garantie s'applique en cas contre-indication ou suites de vaccination liée à une épidémie de l'Assuré ou de son conjoint de droit ou de fait, de ses enfants mineurs.
- La franchise prévue au contrat est applicable à cette extension.

Les autres dispositions des Conventions Spéciales demeurent inchangées et applicables à la présente extension.

*Pour les modalités de mise en œuvre de l'assurance et les documents à fournir, se reporter au chapitre « Dispositions Administratives ».*

# VOL MANQUE

Réf. NS Voy 07/09

## ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

En cas de non présentation de l'Assuré à l'embarquement consécutif à un événement aléatoire, L'Européenne d'Assurances rembourse le trajet non effectué, si l'Assuré effectue un départ dans les 48 heures de celui initialement prévue.

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.

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100 euros, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

## ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ du trajet aller.

## ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser la moitié du prix du billet initial aller-retour ou du billet aller simple.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder **5 000 euros** par personne avec un maximum de **25 000 euros** par événement,

La prime d'assurance et les taxes aéroport ne sont pas remboursables.

## ARTICLE 4 - EXCLUSIONS

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

- **de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré,**
- **de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-8 et suivants du Code du tourisme.**
- **De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte des papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ.**
- **D'une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation.**

*Pour les modalités de mise en œuvre de l'assurance et les documents à fournir, se reporter au chapitre « Dispositions Administratives ».*

# DEFAILLANCE COMPAGNIE

Réf. CB Voy 07/09

## ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Si le voyage de l'assuré est annulé suite à ;

### **Défaillance d'une compagnie aérienne**

En cas de faillite d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, L'Européenne d'Assurances voyages indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion réservé auprès de celle-ci et annulé uniquement du fait de ladite faillite.

### **Grève du personnel de la Compagnie Aérienne**

En cas de grève du personnel d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, L'Européenne d'Assurances voyages indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion réservé auprès de celle-ci et annulé uniquement du fait de ladite grève à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé au moment de l'inscription au voyage.

### **Retard d'avion**

L'Européenne d'Assurances voyages indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion si celui-ci décide d'annuler son séjour suite à un **retard d'avion de plus de 7 heures** sur le vol aller occasionné par :

- une mauvaise météo ;
- une défaillance technique de l'avion ;
- un autre problème lié à l'aéroport, pour quelque cause que ce soit, et notamment : grève, attentat, catastrophes diverses.

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100 euros, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

## 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.

## ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

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

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

## ARTICLE 4 – FRANCHISE

L'Européenne d'Assurances indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise de : **30 euros par personne.**

## ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

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

**Evénements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.**

## 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 L'Européenne d'Assurances voyages ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.

► Aviser **L'Européenne d'Assurances Voyages**, par mail ou par courrier 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 L'Européenne d'Assurances voyages.

Faire figurer sur ce mail le numéro du contrat, le motif précis de l'annulation et les coordonnées complètes de l'assuré.

Les dossiers sinistres transmis de manière complète par l'assuré seront payés sous un délai de 72 heures ouvrées, après acceptation du dossier par la compagnie, à condition que l'Assuré fournisse tous les documents nécessaires à l'instruction du dossier sinistre.

En cas de non respect de ce délai, la compagnie adressera un chèque cadeau de l'agence de voyages de 100 €.

L'Assuré devra également adresser tout justificatif original permettant de mettre en œuvre les garanties retard aérien ou grève du personnel de la compagnie aérienne.

**L'Européenne d'Assurances Voyages** 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 à l'exception des billets e-ticket.

*Pour les modalités de mise en œuvre de l'assurance et les documents à fournir, se reporter au chapitre « Dispositions Administratives ».*

# RETARD d'AVION

Ref. RA voy 07/09

## ARTICLE 1 – NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable sur le vol aller et/ ou retour des :

- Vols réguliers ou dits « Low-cost » des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.
- Vols charters Aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion Aller.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'assuré de plus de **Quatre heures** par rapport à l'heure initialement prévue, L'Européenne d'Assurances voyages indemnise l'Assuré à concurrence de : **30** Euros par personne, puis indemnisation supplémentaire de 30 euros par tranche de 2 heures de retard. L'indemnisation ne pourra en aucun cas dépasser 150 euros par personne.

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

**En cas de sinistre, l'indemnité sera remboursée de la manière suivante : Bon d'achat de l'agence de voyages d'une valeur de 100 euros et le reste en numéraire. Pour toutes indemnités inférieures à 100 euros, le remboursement se fera en numéraire uniquement.**

## ARTICLE 2 – EFFET DE LA GARANTIE

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

## ARTICLE 3 – EXCLUSIONS

- . **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 d'autre autorité en ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré.**
- . **Evénements 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 qu'elle qu'en soit la raison,**

*Pour les modalités de mise en œuvre de l'assurance et les documents à fournir, se reporter au chapitre « Dispositions Administratives ».*

# **DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

## **ARTICLE 1 - RISQUES EXCLUS - EXCLUSIONS GENERALES**

Indépendamment des exclusions particulières prévues par les conventions spéciales, ce contrat ne garantit en aucun cas les dommages et accidents occasionnés par l'un des événements suivants :

- Epidémies (sauf grippe A-H1N1), pandémies (sauf grippe A-H1N1), pollution ou catastrophes naturelles,
- Usage de drogues, stupéfiants, médicaments non prescrits par un médecin,
- Etat alcoolique, actes intentionnels, fautes dolosives ainsi que leurs conséquences, inobservation consciente d'interdictions officielles,
- Suicide ou tentative de suicide, automutilation,
- Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse,
- 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.
- Tous les cas de force majeure, rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales, nationales ou internationales,
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité,
- 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 de ces compétitions,
- Alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du quad, du kart et du ski hors-piste.

## **ARTICLE 2 – OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

### **► Pour un sinistre « annulation »**

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 L'Européenne d'Assurances Voyages ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.
- Aviser L'Européenne d'Assurances Voyages, 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 L'Européenne d'Assurances Voyages.
- Adresser à L'Européenne d'Assurances Voyages tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation, notamment le bulletin de salaire de l'assuré du mois de départ.

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.

L'Européenne d'Assurances Voyages 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 à l'exception des billets e-ticket.

L'Européenne d'Assurances Voyages 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 à l'exception des billets e-ticket.

Pour demander un remboursement, l'assuré est tenu :

- D'aviser impérativement **L'Européenne d'Assistance Voyages** dans **les cinq jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à L'Européenne d'Assistance Voyages.**
- De joindre à sa déclaration :
  - ☞ Son certificat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
  - ☞ Le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure. Sans la communication au médecin conseil de **L'Européenne d'Assurance Voyages** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.
  - ☞ Le certificat de décès,
  - ☞ Les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,
  - ☞ Toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **L'Européenne d'Assurance Voyages** et sans délai.

### **○ Pour un sinistre retard d'avion**

L'assuré doit :

- **Compléter et faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport. En cas d'impossibilité l'assuré doit contacter le N° de téléphone figurant dans le document client**
- **Transmettre à L'Européenne d'Assurances Voyages, dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion, 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.

## **ARTICLE 2 – GARANTIE RAPIDITE DE PAIEMENT**

Les dossiers sinistres transmis par l'assuré seront payés sous un délai de 72 heures ouvrées, après acceptation du dossier par la compagnie. Cette garantie de rapidité de paiement repose sous la seule à condition que l'Assuré fournisse tous les documents nécessaires à l'instruction du dossier sinistre. A défaut d'une telle transmission, cette garantie ne pourrait être valablement mise en œuvre.

Sous réserve de la transmission de l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier et en cas de non respect de ce délai, la compagnie adressera un chèque cadeau de l'agence de voyages de 100 €.

## **ARTICLE 3 - MEDIACOM**

**L'Européenne d'Assurances Voyages** adhère à la procédure de médiation mise en place par les organisations professionnelles de l'assurance, accessible à tous gratuitement et ayant pour but de favoriser le règlement amiable des litiges pouvant survenir entre assurés et assureurs.

Un organisme a été créé pour centraliser les réclamations des assurés ;

**MEDIATION ASSURANCES BP 907 75424 PARIS cedex 09**

## **ARTICLE 5 – ADRESSE POSTALE**

L'EUROPEENNE D'ASSURANCES VOYAGES 41, rue des trois Fontanot - 92024 Nanterre Cedex

## **ARTICLE 6 - COMMENT DECLARER UN SINISTRE**

Pour déclarer un sinistre à l'Européenne d'Assurances :

1/ Aller sur le site Internet <http://www.leassur.com>

2/ Puis " accès particulier" et "déclarer un sinistre", indiquer N° de contrat : 07905634.

3/ Suivre les 5 étapes qui vous permettront d'obtenir un numéro de dossier ainsi que les documents à nous fournir.

Pour toutes informations, envoyer un mail au : [sinistres@leassur.com](mailto:sinistres@leassur.com).



## POUR DECLARER UN SINISTRE

☒ **Connectez-vous directement sur le site Internet :**

<http://www.leassur.com>

- Allez sur la rubrique « Accès particulier » puis « déclarer un sinistre »
- Indiquez le numéro de contrat 07905634
- Suivre les 5 étapes permettant l'attribution d'un numéro de dossier
- Noter les documents à fournir

**Pour un meilleur traitement de votre dossier, veuillez indiquer**

- votre numéro de contrat
- le bénéficiaire du contrat etc.

L'Européenne d'assurances voyages  
41 rue des trois Fontanot 92024 Nanterre cedex  
S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital de 4 237 884€