



## ANNULATION CONFORT

### Contrat Voyage Individuel n°6325

**POUR TOUT SINISTRE ASSURANCE MERCI  
DE DECLARER VOTRE SINISTRE SUR LE  
SITE INTERNET**

[sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)

Vous pouvez aussi consulter et mettre à jour  
votre dossier Assurance

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

Tél : 05 34 45 31 51

Aucune déclaration de sinistre ne sera prise en charge  
par téléphone

**EN CAS DE BESOIN D'ASSISTANCE  
PENDANT VOTRE VOYAGE**

Plateau d'assistance

7j/7 24h / 24

Depuis la France Tél : 01 45 16 43 95

Depuis l'étranger Tél : +33 1 45 16 43 95

**Vous devez contacter Mutuaide Assistance et obtenir  
leur accord préalable avant d'engager toute dépense  
médicale**

## LES CONTACTS

Pour tout sinistre assurance, contactez  
**ASSURINCO**



Site internet de déclaration :  
[sinistre.assurinco.com](http://sinistre.assurinco.com)

122 bis, quai de Tounis BP 90 932 - 31 009  
TOULOUSE CEDEX

Pour tout sinistre assistance, contactez  
**MUTUAIDE ASSISTANCE**



Par e-mail : [voyage@mutuaide.fr](mailto:voyage@mutuaide.fr)  
Par téléphone de France : 01.45.16.43.95  
7j/7 - 24h/24

126 rue de la Piazza - CS20010 - 93196 Noisy le  
Grand Cedex.

## DETAIL DES GARANTIES

### ANNULATION DE VOYAGE

PRISE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour du départ – lieu de convocation du groupe (à l'aller)

#### QUE GARANTISONS-NOUS ?

Nous remboursons les acomptes ou toutes sommes conservées par l'organisateur du voyage, déduction faite de la prime d'assurance et d'une franchise indiquée au tableau des montants de garanties et facturées selon les conditions générales de vente de celui-ci, lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ (à l'aller).

#### DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

##### MOTIF MEDICAL

- **Maladie grave (y compris maladie grave suite à épidémie ou pandémie), Accident corporel grave ou décès, constatés avant la souscription de votre voyage de :**

de vous-même ou d'un membre de votre famille (de droit ou de fait) constaté par une autorité médicale et vous empêchant de réaliser le voyage prévu.

- **Absence de vaccination contre le covid 19**

Lorsqu'au moment de la souscription du présent contrat, le pays de destination n'imposait pas la vaccination contre le Covid 19 pour rentrer sur son territoire mais qu'au moment de votre départ celui-ci l'impose :

- et que vous n'êtes plus dans les délais requis pour procéder à cette vaccination vous permettant de voyager,
- ou que vous ne pouvez pas procéder à cette vaccination, suite à une contre-indication médicale de vaccination.

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

##### TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

Par événement aléatoire, nous entendons toute circonstance non intentionnelle de votre part ou d'un membre de votre famille et non exclue au titre du présent contrat, imprévisible au jour de la souscription.

##### EXTENSION DE GARANTIE

En cas de catastrophe naturelle, pollution, d'attentat ou d'acte de terrorisme, nous vous remboursons les frais d'annulation déduction faite de la franchise indiquée au tableau des garanties à la condition que les éléments suivants soient cumulativement réunis :

- L'événement a entraîné des dommages matériels ou corporels dans la ville de destination de votre séjour (ou dans un rayon de 50 km),
- La date de votre départ est prévue moins de trente jours après la date de survenance de l'événement.

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

Du fait de votre annulation, nous prenons également en charge le remboursement des frais d'annulation des personnes inscrites en même temps que vous et assurées par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus.

**Notre remboursement se limite à la prise en charge de 9 personnes maximum pour un même événement.**

Si la ou les personne(s) désire(nt) effectuer le voyage seul(es), il est tenu compte des frais supplémentaires liés à votre annulation, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû s'ils avaient annulé en même temps que vous.

## CE QUE NOUS EXCLUONS

**Nous ne pouvons intervenir si l'annulation résulte :**

- D'un événement, d'une maladie ou d'un accident ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat du voyage et la date de souscription du contrat d'assurance,
- De l'absence d'aléa,
- D'un acte intentionnel et/ou répréhensible par la Loi,
- Des conséquences des états alcooliques et la Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin,
- D'un incident nucléaire, d'une guerre civile ou étrangère, d'une émeute ou d'une grève,
- Du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,
- D'un acte de négligence de votre part,
- De tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyagiste en application de la Loi 92-645 du 13 juillet 1992.

## POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux Conditions Générales de vente de l'organisateur de voyage, avec un maximum et une franchise indiqués au tableau des montants de garanties (32.00€).

Les frais de pourboire, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.

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

### **1. Motif médical**

Vous devez déclarer à Assurinco votre sinistre dès qu'il est avéré par une autorité médicale compétente que la gravité de votre état de santé est de nature à contre indiquer votre voyage.

Si votre annulation est postérieure à cette contre-indication à voyager, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de la contre-indication (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription) **Pour tout autre motif d'annulation**

Vous devez déclarer à Assurinco votre sinistre dès que vous avez connaissance de l'événement pouvant entraîner la garantie. Si votre annulation de voyage est postérieure à cette date, notre remboursement se limitera aux frais d'annulation en vigueur à la date de l'événement (calculés en fonction du barème de l'organisateur du voyage dont vous avez eu connaissance au moment de l'inscription).

**2. D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez aviser Assurinco dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.**

## QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

### **En cas de maladie ou d'accident, vous devez nous adresser :**

- Le questionnaire médical joint à l'accusé de réception de votre déclaration de sinistre, dûment complété par une autorité médicale et reprenant en particulier la nature de la pathologie, la date de la contre-indication à voyager, le traitement et les examens médicaux éventuellement prescrits. **Des éléments complémentaires pourront être réclamés par le médecin conseil si le questionnaire médical n'est pas suffisamment complété pour lui permettre de statuer.**
- Un certificat médical indiquant la date de contre-indication à voyager.
- En cas d'accident, vous devez de plus nous préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

Les documents médicaux devront nous être transmis au moyen de l'enveloppe pré-imprimée au nom du médecin conseil et que nous vous adressons dès réception de votre déclaration de sinistre.

**Il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.**

### **En cas de décès :**

Vous devez nous transmettre le certificat de décès et la fiche d'état civil ou la copie du livret de famille permettant de justifier du lien de parenté.

### **Pour les motifs d'annulation non médicaux :**

Vous devez nous fournir tout justificatif permettant de prouver le caractère aléatoire et non intentionnel du motif d'annulation.

Dans tous les cas vous devez également nous faire parvenir :

- Le numéro de votre contrat d'assurance,
- Le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage,
- En cas de voyage à forfait : la facture d'inscription établie par l'organisateur du voyage,
- En cas de vol sec : la copie de votre billet électronique, les conditions tarifaires et le justificatif de l'annulation de votre, dossier auprès de la compagnie ou de l'agence de voyage,
- L'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve, (facture de frais d'annulation),
- 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.