

FICHE D'INFORMATION ET DE CONSEIL PREALABLE A L'ADHESION
ASSURANCE VOYAGE N°7 906 209 - OFFICE DE TOURISME AIX-LES-BAINS

Voyagez l'esprit tranquille avec notre assurance voyage ! Elle vous permet de :

- bénéficier d'une **protection de tous les instants** : avant, pendant et après votre séjour,
- parer aux imprévus en étant **accompagné(e) par des professionnels** de l'assurance, de l'assistance et des services aux personnes,
- **diminuer les risques de perte financière** en cas de sinistre.

■ **POUR QUELLES GARANTIES ETES-VOUS COUVERT(E) ?**



Annulation



Interruption de séjour



Arrivée tardive



Interruption d'activités sportives ou de loisirs



Assistance-rapatriement



Cette assurance est décrite de façon exhaustive dans la notice d'information ci-après.

■ **QUELLES SONT LES MODALITÉS DU CONTRAT ?**

QUI est couvert ?

Toutes les personnes inscrites au contrat, votre **FAMILLE** comme vos **AMIS**.

QUAND souscrire ?

Le **JOUR MÊME** de l'achat du séjour.

Pour quelle **DURÉE** êtes-vous couvert(e) ?

Jusqu'à **90 JOURS** consécutifs.

COMMENT souscrire ?

Via l'**OFFICE DE TOURISME D'AIX-LES-BAINS**.

■ **LE TARIF**

Le tarif s'élève à **3,35%** TTC de la valeur locative en euros.

■ **NOTRE DEVOIR D'INFORMATION**

Conformément à l'article A112-1 du Code des assurances, nous vous invitons à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le présent contrat.

Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat ;
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable et à nous l'adresser, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Nous sommes tenus de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.



mapfre-assistance.fr

[facebook.com/
mapfre-assistance.france](https://www.facebook.com/mapfre-assistance.france)



Prix ITIJ 2013
Meilleure compagnie
d'assurance voyage

Contact commercial :

- **04 37 28 83 39**
- **commercial-fr@mapfre.com**

**NOTICE D'INFORMATION DES CONDITIONS GENERALES DE VENTE
 7 906 209 - OFFICE DE TOURISME AIX-LES-BAINS**

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

ANNULATION	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur en cas de :		
- Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, ou d'un membre de sa famille, de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants	3 000 € par location 15 000 € par événement	3% du montant du sinistre avec minimum 15 € par location à l'exception de mutation professionnelle*, suppression ou modification des congés*, vol des papiers*, émeute, attentat, acte de terrorisme ou catastrophe naturelle* : 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 15 € par location
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré		
- Convocation pour une greffe d'organe		
- Hospitalisation ou décès de l'animal de compagnie		
- Dommages graves ou vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré		
- Complications de grossesse		
- Convocations administratives ou professionnelles suivantes : - témoin ou juré d'assises, procédure d'adoption d'un enfant, - examen de rattrapage, - obtention d'un emploi ou stage rémunéré, - licenciement économique, - mutation professionnelle*, - suppression ou modification des congés payés*, - redressement fiscal.		
- Divorce ou séparation		
- Dommages graves au véhicule 48 heures avant le départ		
- Vol des papiers*		
- Contre-indication de vaccination		
- Fermeture de l'établissement thermal		
- Emeute, attentat, acte de terrorisme ou catastrophe naturelle sur le lieu de séjour*		

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, 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 ;
- à une pathologie non stabilisée ayant fait l'objet d'une constatation ou d'un traitement dans les 30 jours précédant la réservation du séjour ;
- à 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 ;
- à 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 ;
- à la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, le refus de visa, la non-conformité d'un passeport ou de la carte d'identité ou du visa ou de l'autorisation de sortie du territoire et l'oubli de vaccination ;
- à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.

ARRIVEE TARDIVE	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement des prestations terrestres non utilisées au prorata temporis	3 000 € par location Maximum par événement 15 000 €	Aucune
Exclusions - Se reporter aux exclusions de la garantie «annulation» et aux exclusions générales.		

INTERRUPTION DE SEJOUR	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement au prorata temporis des prestations terrestres non utilisées	3 000 € par location 15 000 € par événement	Aucune
INTERRUPTION D'ACTIVITES SPORTIVES OU DE LOISIRS	Plafond de garantie	Franchise
Remboursement au prorata temporis des prestations non utilisées	500 € par personne Maximum par événement 2 500 €	Aucune
Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, ne sont pas garanties, les interruptions consécutives :		
- à un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences ;		
- à une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.		

ASSISTANCE - RAPATRIEMENT	Plafond de garantie	Franchise
Rapatriement médical	Frais réels	Aucune
Rapatriement d'un accompagnant	Frais réels	
Prolongation de séjour à l'hôtel	100 € / nuit avec un maximum de 10 nuitées	
Prolongation de séjour à l'hôtel d'un proche de l'assuré	100 € / nuit avec un maximum de 10 nuitées	
Présence d'un proche si hospitalisation de plus de 7 jours	Billet aller-retour 100 € / nuit avec un maximum de 10 nuits	
Frais de déplacement de la personne chargée de ramener les enfants	Frais réels	
Frais de rapatriement du corps en cas de décès	Frais réels	
Frais funéraires	2 500 €	
Retour des membres de la famille en cas de décès de l'assuré	Billet retour simple	
Frais de restauration et Hébergement d'une personne accompagnant le corps	200 €	
Retour prématuré	Billet retour simple	
Frais de rapatriement des autres assurés (maximum 4 personnes)	Billet retour	
Frais médicaux pour résident Union Européenne hors France	10 000 €	
Avance sur frais d'hospitalisation pour résident Union Européenne hors France	10 000 €	
Remboursement des soins dentaires d'urgence	150 € par personne	Aucune
Maximum par événement de la garantie Frais médicaux et Avance sur frais d'hospitalisation	800 000 €	
Assistance aux enfants mineurs	Billet aller-retour	
Frais de secours, recherche et sauvetage	2 500 € par personne Maximum par événement : 8 000 €	
Envoi de médicaments	Recherche et envoi	
Transmission de messages urgents	Frais réels	
Assistance juridique	5 000 €	
Avance de la caution pénale	10 000 €	
Engagement maximum par événement de la garantie Assistance rapatriement	1 500 000 €	

Exclusions - Outre les EXCLUSIONS GENERALES, la garantie de La Compagnie ne peut être engagée dans les cas suivants :

- lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges ;
- les dommages ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel ;
- 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 ;
- pollution, catastrophes naturelles ;
- les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement ;
- les conséquences d'accidents corporels graves survenus avant la date d'entrée en garantie de l'assuré ;
- les maladies psychiques, mentales ou dépressives ;
- les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage ;
- les frais de cure thermale, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact, d'implant ;
- les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement ;
- les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie ;
- les frais engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance ;
- les frais de taxi engagés sans l'accord de La Compagnie ;
- suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG ;
- les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage ;
- les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale ;
- les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

IMPORTANT : les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.

PRESENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- le Code des Assurances,
- les Conditions Générales,
- le contrat remis par l'office de tourisme 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.

OBLIGATIONS DE L'ASSURE EN CAS DE SINISTRE

Pour toute déclaration de sinistre, quelle que soit la garantie mise en jeu, l'assuré doit :

- 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.
- transmettre à la Compagnie tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- pour les motifs médicaux, transmettre à notre médecin conseil tous les renseignements médicaux nécessaires à l'instruction du dossier. Sans cette communication, le dossier ne pourra être réglé.
- pour les garanties Annulation et Interruption de séjour, l'assuré doit aviser l'entreprise auprès de laquelle il a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre.

DÉCLARATION SINISTRE ASSURANCE :

- en ligne : www.mapfre-assistance.fr
- par courrier : 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris
- par email : sinistres@mapfre.com

Afin de traiter les dossiers dans les meilleurs délais, il est conseillé d'effectuer sa déclaration en ligne sur le site internet et d'envoyer les justificatifs par courrier.

DECLARATION SINISTRE ASSISTANCE :

En cas d'incident lors du voyage, pour bénéficier des garanties Assistance, il est impératif de **contacter préalablement à toute intervention la Centrale d'Assistance** de la Compagnie. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions. La Centrale d'assistance est à l'écoute 24h/24, 7j/7 au : **04 37 28 83 49** (depuis l'étranger : +33 4 37 28 83 49), appel non surtaxé.

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée, l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par la Compagnie l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

Liste des justificatifs à fournir lors de la déclaration :

ANNULATION

- originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription.

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.

ARRIVEE TARDIVE - INTERRUPTION DE SÉJOUR ET/OU D'ACTIVITES SPORTIVES OU DE LOISIRS

- originaux des factures détaillées du voyageur faisant apparaître les prestations terrestres et les prestations de transports et/ou les prestations d'activités sportives ou de loisirs.

ASSISTANCE

- certificat d'assurance et numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
- certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.
- 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 la Compagnie et sans délai.

Lorsque La Compagnie a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

EXCLUSIONS GENERALES

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

1. **Consommation de drogues, de toutes substances stupéfiantes mentionnées au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
2. **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 ;**
3. **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;**
4. **L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour ;**
5. **Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;**
6. **Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;**
7. **Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;**
8. **Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;**
9. **Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;**
10. **Guerre civile ou étrangère, instabilité politique notoire, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, sabotages, représailles, restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, ou désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère radioactif ;**
11. **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 ;**
12. **Des situations à risque infectieux ainsi que leurs conséquences 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 ;**
13. **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 ;**
14. **Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1, ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales ;**
15. **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 ;**
16. **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 ;**
17. **Toute activité de haute montagne à partir de 3 000 mètres, la pratique de sports présentant des caractéristiques dangereuses tels que : les sports aériens, le pilotage d'automobile, de moto ou de karting, l'alpinisme, l'escalade (hors support artificiel), la varappe, la plongée sous-marine sauf en apnée à moins de 50 mètres, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes, la spéléologie, le skeleton, le saut à ski, le bobsleigh, le saut à l'élastique, le rafting, le canyoning, la pratique de la montgolfière, le jet-ski, le kitesurf, le barefoot, les sports de défense et de combat, la chasse aux animaux dangereux et les sports suivants pratiqués hors-pistes : le ski, le ski de fond, la luge, le snowboard ;**
18. **Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;**
19. **La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.**

DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

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 à l'adresse sinistres@mapfre.com ou par courrier : MAPFRE ASSISTANCE, Service réclamations, 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris. 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.

L'ASSUREUR - 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 pour les besoins de la présente convention par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis Le Quatuor Bâtiment 4D - 16 avenue Tony Garnier ZAC Gerland 69007 Lyon, 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 31-33 rue de la Baume, 75008 Paris, Entreprise régie par le Code des Assurances.