

ANNULATION BAGAGES

Contrat n° 7.905.895



SOMMAIRE

FRAIS D'ANNULATION	4
GARANTIE BAGAGES	6
DISPOSITIONS GÉNÉRALES	8

TABLEAU DES GARANTIES

Garantie frais d'annulation

Plafond de garantie et franchise	
Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur en cas de : Décès, accident, maladie : de l'assuré, de son conjoint, d'un membre de sa famille (selon définition), de son remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de ses enfants Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré	Sans franchise Sans franchise
Événement aléatoire justifié	10 % du montant du sinistre minimum 50 € par personne Indemnité maximum : 50 000 € par personne, 135 000 € par événement

Garantie bagages

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré A/ Sur présentation de justificatifs Ou B/ Non-présentation de justificatifs	A/ 2 000 € par personne Plein par événement : 10 000 € B/ 150 € forfaitaire par personne Plein par événement : 750 €	A/ 45 € par dossier B / Sans franchise
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets de valeur	500 € par personne	50 € par personne
Indemnisation maximum en cas de vol caractérisé des objets personnels	1 000 € par personne	50 € par personne
Dépenses justifiées de première nécessité en cas de retard de livraison A/ Sur présentation de justificatifs Ou B/ Non-présentation de justificatifs	A/ 300 € par personne B/ 50 € forfaitaires par personne	24 heures
Frais de réfection des papiers d'identité	200 € par personne	Sans franchise

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

PRÉSENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- Le Code des Assurances ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- Les Conditions Particulières qui prévalent, en cas de contradiction, sur les présentes Conditions Générales.

FRAIS D'ANNULATION

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'**assureur** 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**, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance de l'un des événements suivants :

- Décès, accident corporel grave, maladie grave y compris l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante :
 - de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré, 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 ;
- Décès des oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré ;
- 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.

- Annulation d'une personne devant accompagner l'assuré (maximum de 9 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 l'**assureur**.

Si pour un événement garanti, l'assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son voyage, l'assureur 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.

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 remboursables à l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur et les frais de visa ne sont pas remboursables.

ARTICLE 4 - FRANCHISE

Dans tous les cas, l'**assureur** indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié aux Conditions Particulières (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 :

- **A une maladie ou un accident ayant fait l'objet d'un début, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation dans le mois précédant l'inscription au voyage ;**
- **A tout événement survenu entre la date de réservation du voyage et la souscription du contrat ;**
- **A un décès lorsqu'il survient 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 toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré ;**
- **Au simple fait que la destination du voyage de l'assuré, est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français ;**
- **A tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application de la loi n°92645 du 13 juillet 1992.**

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 **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement,
- **aviser PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** 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 **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** 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.

PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME 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.

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'assureur 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.
- **Bagages** : Le sac ou valise de l'assuré ainsi que tout article se trouvant dans son bagage à l'exception des objets personnels, objets précieux, des effets vestimentaires portés par l'assuré. et articles définis au § exclusions du chapitre bagages.
- Les **objets précieux** et **objets personnels** sont garantis UNIQUEMENT contre le **vol caractérisé**, constaté par les autorités compétentes du pays concerné (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,..), à condition d'être portés sur l'assuré, emportés avec l'assuré dans un bagage non confié à un transporteur, ou laissés dans une chambre d'hôtel ou un appartement fermé à clé et UNIQUEMENT dans le pays de séjour.
- **Objets personnels** : Appareil photos, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimedia, portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.
- **Objets précieux** : Bijoux, montres, fourrures.
- **Vol caractérisé** : Vol commis par un Tiers, avec violence ou effraction, prouvée et constatée comme tel par une autorité compétente.

ARTICLE 2 - EXTENSIONS DE GARANTIE

L'assureur 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 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, l'**assureur** indemnifiera l'assuré sous déduction d'une franchise par personne, 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 non portatifs, matériels téléphoniques, 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 l'**assureur** 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 **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** au titre du recours que **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** 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 PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** 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 PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** 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 **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**,
- si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** l'indemniser des détériorations qu'ils auront éventuellement subies,
- 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, **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME** considérera que l'assuré a opté pour le délaissement,
- les biens sinistrés que l'assureur indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

- **Accident corporel grave** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **Assuré** : La ou les personnes assurées, résidant dans le MONDE ENTIER.
- **Attentat** : On entend par attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public. Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français.
- **Bagages** : Les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'assuré.
- **Catastrophes naturelles** : Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.
- **La Compagnie** : Mapfre Asistencia - assistant et assureur du risque.
- **Domicile** : Le lieu de résidence habituelle de l'assuré. L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.
- **DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **Durée des garanties** : Les garanties sont valables maximum 90 jours.
- **Événement** : Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **Franchise** : Montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de sinistre.
- **Grève** : Action collective consistant en une cessation concertée du travail par les salariés d'une entreprise, d'un secteur économique, d'une catégorie professionnelle visant à appuyer les revendications.
- **Maladie grave** : Toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

- **Membres de la famille** : Conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2^e degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **Objets acquis en cours de voyage** : Tout objet acquis en cours de voyage.
- **Objets de valeurs** : Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres fines, montres, les matériels photographiques, informatiques, numériques, cinématographiques, d'enregistrement du son ou de l'image (hors consommables) ainsi que leurs accessoires, les fourrures en peau fine.
- **Pollution** : Dégradation de l'environnement par l'introduction dans l'air, l'eau ou le sol de matières n'étant pas présentes naturellement dans le milieu.
- **Territorialité** : Monde entier.
- **Tiers** : Toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.
- **Vétusté** : Dépréciation d'un bien résultant de l'usage et du temps. Cet abattement est déduit du montant de l'indemnité.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

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

- 1) Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée 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'État 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, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;
- 11) Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou 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 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) 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 ;
- 15) 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 ;
- 16) 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 ;
- 17) Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
- 18) La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

ASSURANCES POUR COMPTE

Les notifications de l'assureur sont valablement faites au seul Souscripteur qui s'engage à remplir et à exécuter toutes les obligations du contrat, tant pour son compte que pour celui des autres assurés.

DÉCLARATION 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.

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.

RÈGLEMENT DES SINISTRES

Dans tous les cas engageant la garantie de l'assureur, l'indemnité due par l'assureur sera payée au siège de la Compagnie, dans les 15 jours à compter de la date de l'accord amiable des parties ou de la production des pièces justificatives.

Dans tous les cas, à défaut d'accord amiable, les indemnités seront payées dans les quinze jours de la décision judiciaire devenue exécutoire. Le paiement de l'indemnité a lieu sans frais dans le délai stipulé. Avant ce terme, la Compagnie n'est tenue à aucun paiement et il ne peut lui être réclamé aucun intérêt pour la période antérieure.

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.

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 LIBERTÉS

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 CONTRÔLE

La Compagnie est soumise au contrôle de :

Ministère espagnol de l'Économie 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

ASSUREUR

Ce contrat est assuré par **MAPFRE ASISTENCIA** Compañia Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme de droit espagnol, au capital de 96 175 520 €, dont le siège social est sis Sor Angela de la Cruz, 6 – 28020 Madrid, 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 du présent contrat par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis ZAC de la Donnière n° 8 – 69970 MARENNES, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Société de Lyon sous le numéro 413 423 682.



PRESENCE
ASSISTANCE TOURISME

POUR DÉCLARER VOS SINISTRES ASSURANCES

Pour une gestion moderne et rapide de vos sinistres assurances :

Connectez vous sur le site :

www.gestion.presenceassistance.com

Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de bon de souscription suivant :

- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par le nom figurant sur le bon de souscription établi par l'agence (en majuscule, sans caractères spéciaux) ex. : DUPONT DE LA –TOUR/JEAN devra être saisi DUPONT DE LA TOUR JEAN
- Remplir le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail reprenant votre numéro de dossier et l'ensemble des pièces à fournir.

Par l'intermédiaire de ce site vous pourrez nous transmettre vos justificatifs et suivre l'état d'avancement de votre dossier en temps réel.

Nous nous engageons à gérer votre dossier dans les 10 jours ouvrés après réception de l'ensemble des justificatifs réclamés.

Pour une gestion traditionnelle de vos sinistres assurances :

Si vous souhaitez nous adresser votre déclaration de sinistre par mail ou courrier postal, vous pouvez le faire aux adresses suivantes :

- par mail : sinistres@presenceassistance.com

ou

- par courrier : **PRÉSENCE ASSISTANCE TOURISME**
BP 2101 - 75116 PARIS

sans omettre de rappeler votre numéro de bon de souscription et le motif précis de votre sinistre.

Vous recevrez un dossier à constituer sous 48 heures.

Nos délais de gestion seront alors de 45 jours minimum après réception de l'ensemble des justificatifs.