Thalasseo

# CONTRAT ANNULATION FLEX N°CA2518

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT ANNULATION FLEX

XPLORASSUR
Bien plus que vous assister

CARAVELA
COMPANHIA DE SEGUROS

### Pour déclarer un sinistre ASSURANCE

Connectez-vous sur le site :
sinistre.xplorassur.com
Indiquez le numéro de contrat :
**CA2518**

Vous avez la possibilité de suivre l'avancement du dossier en temps réel en renseignant un N° de téléphone portable, un SMS vous sera adressé.

# INFORMATIONS PRATIQUES

❖ ***Vous souhaitez annuler votre voyage avant le départ ou modifier votre voyage,***

***Vous devez contacter votre agence.***

❖ ***Vous souhaitez des informations sur un sinistre assurance en cours :***

***Vous pouvez échangez avec le gestionnaire de votre dossier en vous connectant sur le site :***

**https://sinistre.xplorassur.com**

- Cliquez sur l'onglet « Indemnisation » puis sur « Consultation ».
- Indiquez votre numéro de dossier sinistre ainsi que la date de départ.

| **Article 1 – TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES SUPPORTEES PAR CARAVELA** | | |
|---|---|---|
| 1.2/ ANNULATION | Plafond de garantie | Franchise |
| Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage<br>**A/ Annulation pour motif médical** | Maximum<br>**10.000€ / personne**<br>**30.000€ / événement**<br>garanti pour l'ensemble des assurés | **Sans franchise** |
| **B/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement listé et pouvant être justifié** | | Pour les voyages jusqu'à 2000€ par personne :<br>**50€ par personne**<br>Pour les voyages supérieurs à 2000€ par personne :<br>**100€ par personne** |
| **C/ Annulation consécutive à la survenance d'un événement aléatoire autre que ceux listé, et pouvant être justifié** | | Pour les voyages jusqu'à 2000€ par personne :<br>**5% du montant des frais d'annulation**<br>Pour les voyages supérieurs à 2000€ par personne :<br>**10% du montant des frais d'annulation** |
| **D/ Annulation avec motif sans fourniture de justificatif Remboursement en numéraire** | D/ Maximum<br>**10.000€ / personne**<br>**30.000€ / événement**<br>garanti pour l'ensemble des assurés | **D1/ Franchise : 20% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50€ par personne** |

## PREAMBULE

**Le contrat Annulation Flex** est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative **n° CA2518** (dénommé ci-après "Contrat") souscrit par **L'AGENCE DE VOYAGES,** (ci-après dénommée « L'agence de voyage »), agissant tant pour son compte que pour celui de ses clients, auprès de :

- **CARAVELA** Companhia de Seguros, SA au capital de 44 388 315,20 € - siège social: Avenida Marques de Tomar, 2 , 14, 1050-155 LISBOA, Portugal - immatriculée au Portugal sous le Numéro 503 640 549 NIPC Lisbonne - autorisée à opérer en France au titre de la Libre Prestation de Services, pour les garanties Annulation, Départ et retour manqué, Retard de transport, Bagages, Interruption de séjour-Interruption d'activité, - Article 1 du présent contrat.

Le Contrat est souscrit par l'intermédiaire de **XPLORASSUR** (ci-après dénommé « XPLORASSUR» ou « courtier »).

**XPLORASSUR** est une marque commerciale de PRESENCE Assistance Tourisme – Filiale du Groupe FINAXY – SAS de courtage en assurances au capital de 1.118.880 €. RCS Nanterre n°622 035 947 000777 - Immatriculé à l'Orias sous le n° 07001824 (www.orias.fr). Siège social 110 rue Jules Guesde 92300 LEVALLOIS PERRET – Sous le contrôle de de l'ACPR – 4, Place de Budapest – CS 92429 – 75436 Paris Cedex 9.

**CARAVELA** est représentée en France par DUNE ASSURANCES, SAS au capital de 30 000 € - RCS Paris 889 271 714, mandataire d'assurance immatriculé à l'ORIAS sous le N° 20007872 (www.orias.fr), dont le siège Social est 128, rue La Boétie 75008 Paris, sous le contrôle de l'ACPR – 4, Place de Budapest – CS 92429 – 75436 Paris Cedex 9.

Le Contrat est géré par **XPLORASSUR**.

Ce document est contractuel, il présente les « Dispositions Générales » du Contrat Annulation Flex.

## ARTICLE 1 – DESCRIPTION DES GARANTIES D'ASSURANCES

### 1.1 DEFINITIONS

Ces définitions font partie intégrante du présent contrat. Il en permet une meilleure lecture et contribue ainsi à une parfaite appréciation des garanties dont Vous bénéficiez. Il convient de s'y référer pour toute difficulté d'interprétation.
Par "**Vous**" il faut entendre l'Assuré pour tout ce qui a trait aux garanties et aux obligations en cas de Sinistre et par "**Nous**", il faut entendre l'Assureur.

**Accident corporel**
Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente.

**Accident corporel grave**
Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

**Adhérent**
Toute personne physique déclarée par le **Souscripteur** dans le cadre d'un contrat collectif, dénommée ci-après l'**Adhérent** ou **Assuré** sur laquelle repose les intérêts de l'assurance et dont l'identité est portée sur le bulletin d'adhésion.

**Agence de Voyage**
Société agréée pour la distribution de produits voyage et couverture du présent contrat.

**Assureur**
Les garanties de l'Article 2 du contrat sont supportées par CARAVELA (ci-après, sous le terme « nous »), compagnie d'assurance SA au capital de 44 388 315,20 €, enregistrée au Registre du Commerce de Lisbonne NPIC 503 640 549 dont le siège social est situé Avenida Marques de Tomar, 2 , 14, 1050-155 LISBOA ,Portugal

**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 par l'intimidation et la terreur et faisant l'objet d'une médiatisation.
Cet "attentat" devra être recensé par le Ministère des affaires étrangères français ou le ministère de l'intérieur.
Si plusieurs attentats ont lieu le même jour, dans le même pays, et si les autorités le considèrent comme une seule et même action coordonnée, cet évènement sera considéré comme étant un seul et même évènement.

**Assuré**
Personne physique ou groupe, dûment assurés au titre du présent contrat conformément aux garanties souscrites, dont le(s) nom(s) et prénom(s) figurent au bulletin d'adhésion, et désignés ci-après, sous le terme « vous ». Ces personnes peuvent être domiciliées dans le Monde Entier.

**Catastrophe naturelle**
Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine. Phénomène, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

**Déchéance**
Sanction contractuelle qui vous prive de toute garantie pour le sinistre auquel elle s'applique. Elle est inopposable aux personnes lésées, autres que l'assuré ou à leur ayant-droit si vous l'encourez par suite de l'inobservation de vos obligations après un sinistre.

**Déplacement garanti/Séjour garanti**
Désigne le Voyage organisé par le Souscripteur et pour lequel vous êtes **Assuré** et avez réglé la prime correspondante. La durée de validité des garanties correspond aux dates du séjour indiquées sur la facture délivrée, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.

**DROM**
Par DROM, on entend les Départements et Régions d'Outre-Mer, soit la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane, La Réunion et Mayotte.

**Durée des garanties**
• La garantie "Annulation" prend effet le jour de votre adhésion au contrat d'assurance et expire le jour de votre départ en voyage (à l'aller).

**Epidémie**
Toute apparition et propagation d'une maladie infectieuse contagieuse qui frappe en même temps un grand nombre de personnes à l'échelle nationale et qui est reconnue comme telle par les autorités sanitaires nationales, faisant l'objet d'une déclaration d'urgence de santé publique ou entrainant une politique de santé publique impliquant des mesures contraignantes et restrictives en termes de circulation des populations et de traitement sanitaire.

**Evénements garantis en assurance**

- Annulation ;

**Fait générateur**
Les événements générateurs sont développés dans la description de chacune des garanties ci-après définies et s'appliquent à la suite d'événements, tels que l'Accident corporel, la Maladie soudaine et imprévisible, le décès d'un **Assuré**, la complication soudaine et imprévisible survenue durant la maladie.

**France**
France métropolitaine et Corse.

**Franchise**
Part du sinistre laissée à la charge de l'Assuré prévue par le contrat en cas d'indemnisation à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en montant, en pourcentage, en jour, en heure, ou en kilomètre.

**Groupe**
Ensemble des participants figurant sur le même bulletin d'adhésion au voyage.

**Hospitalisation**
Toute admission dans un établissement hospitalier et comportant au moins une nuit. Ne sont pas définies comme une hospitalisation, les quarantaines organisées en milieu hospitalier.

**Immobilisation au domicile**
Toute immobilisation au domicile pour des raisons médicalement justifiées et prouvées.

**Maladie**
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

**Maladie grave**
Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou, à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante.

**Maximum par événement**
Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs Assurés, victimes d'un même événement et Assurés aux mêmes conditions particulières, la garantie de l'**Assureur** est en tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

**Membre de la famille**
Par membre de la famille, on entend une personne pouvant justifier d'un lien de parenté (de droit ou de fait) avec l'Assuré parmi la liste suivante : son conjoint de droit ou de fait, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint de droit ou de fait, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ou ceux de son conjoint.

**Pandémie**
Epidémie qui se développe sur un vaste territoire, en dépassant les frontières et qualifiée de pandémie par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) et/ou par les autorités publiques locales compétentes du pays où le sinistre s'est produit.

**Pays de Domicile/Pays de résidence**
Est considéré comme domicile le lieu de résidence principale et habituel de l'Assuré. Les garanties sont acquises aux Assurés domiciliés dans le Monde Entier. En cas de litige, le domicile fiscal constitue le domicile.

**Quarantaine**
Isolement de la personne, en cas de suspicion de maladie ou de maladie avérée, décidée par une autorité compétente locale, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

**Sinistre**
Evénement à caractère aléatoire de nature à déclencher la garantie du présent contrat.

**Sinistre au domicile**
Incendie, cambriolage ou dégâts des eaux survenus à votre domicile durant votre voyage.

**Souscripteur**
Agence de voyages qui souscrit le contrat d'assurance collective tant pour son compte que celui de ses clients Adhérents et Assurés.

**Territorialité**
Monde entier.

**Tiers**
Toute personne autre que l'Assuré responsable du dommage.
Tout Assuré victime d'un Dommage corporel, matériel ou immatériel consécutif causé par un autre Assuré (les Assurés sont considérés comme tiers entre eux).

**Vol caractérisé**
Vol commis par un tiers, avec agression ou effraction, prouvé et constaté comme tel par une autorité compétente.

## 1.2 ANNULATION DE VOYAGE

| Prise d'effet de la garantie : | Expiration de la garantie : |
|---|---|
| **Le jour et heure de l'adhésion au présent Contrat.** | **Le jour et heure du départ en Voyage (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller à l'embarquement ou à la remise des clés du logement si location sans transport).** |

### 1.2.1 NATURE DE LA GARANTIE

**A - ANNULATION POUR MOTIF MEDICAL Y COMPRIS COVID**

La garantie vous est acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, dans la limite du montant indiqué au Tableau des Garanties.

**Aucune franchise ne sera appliquée.**

- **Maladie grave, Accident corporel grave ou décès,**

**Ou**

**• Les suites, séquelles, complications** y compris les rechutes ou aggravation **constatée après l'adhésion au contrat, d'un Accident corporel ou d'une Maladie préexistant(e)** et non prévisible à la date de réservation de votre Voyage empêchant votre départ (étant entendu que sera prise en compte pour le calcul du remboursement, la date de première constatation médicale de l'aggravation, de l'évolution ou de la rechute) **d'un Membre de la famille tel que défini à l'article 2.1 Définition.**

**• Les complications de grossesse de l'assurée jusqu'à la 28ème semaine.**

- et qui entraînent la cessation absolue de toute activité professionnelle ou à défaut de l'exercice d'une activité professionnelle, tout autre activité élémentaire devant être accomplie dans le cadre de la vie courante et sous réserve qu'au moment du départ, vous ne soyez pas enceinte de plus de 6 mois,

**• L'état de grossesse de l'assurée**

- si la nature même du voyage est incompatible avec un état de grossesse, sous réserve que vous n'ayez pas connaissance de votre état au moment de la souscription du Contrat.

**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.**

## B- ANNULATION POUR LES MOTIFS LISTES CI-DESSOUS AVEC PRESENTATION DE JUSTIFICATIF

La garantie vous est également acquise pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre, dans la limite indiquée au Tableau de Garanties, **et sur présentation de justificatif**.

**• Contre-indication médicale à pratiquer l'activité prévue au séjour garanti**

**• Dommages matériels graves** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu pour prendre les mesures conservatoires nécessaires, consécutifs à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels atteignant vos locaux privés ou professionnels.

**• Vol dans les locaux privés ou professionnels,** nécessitant impérativement votre présence le jour du départ, à condition qu'il se soit produit dans les 48 heures précédant le départ en voyage.

**• Convocation pour une greffe d'organe** à une date se situant pendant le voyage garanti, sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat**.**

**• Dommage grave à votre véhicule** survenant dans les 48 heures précédant le départ, et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur le lieu de votre départ.

**• Accident ou panne du moyen de transport public ou privé** durant le trajet pour rejoindre le lieu de convocation (port, aéroport..)

**• Votre licenciement économique** ou celui de votre conjoint de droit ou de fait, à condition que la procédure n'ait pas été engagée au jour de la souscription du présent Contrat et/ou que vous n'ayez pas eu connaissance de la date de l'événement au moment de la souscription du contrat.

**• L'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré**, prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit en tant que demandeur d'emploi. La garantie s'applique également lorsque vous occupez déjà un emploi sous contrat à durée déterminée au moment de la réservation du Voyage, et à condition que ce contrat soit requalifié en contrat à durée indéterminée ou renouvelé au lendemain de la date de fin de contrat pour une période minimum de 3 mois consécutifs.

**• Votre convocation à caractère impératif, imprévisible et non reportable** par une administration à une date se situant pendant le voyage prévu, et sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.

**• Votre convocation à un examen de rattrapage, à une date se situant pendant la durée du voyage, sous réserve que l'échec à cet examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent Contrat.**

**• Le refus de visa touristique** notifié par les autorités du pays de destination et/ou de transit concernant votre voyage, à condition que vous ayez effectué les démarches dans le délai nécessaire permettant aux autorités de prendre position avant votre départ, et sous réserve que vous ayez respecté les contraintes exigées par les autorités administratives du pays.

**• Votre mutation professionnelle**, non disciplinaire, imposée par votre employeur, vous obligeant à déménager pendant la durée de votre séjour assuré ou dans les 8 jours précédents votre départ et sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.

**• La suppression ou la modification de la date de vos congés payés par votre employeur**. Cette garantie est accordée aux collaborateurs salariés, à l'exclusion des membres d'une profession libérale, des dirigeants, des représentants légaux d'entreprise, des travailleurs indépendants, des artisans et des intermittents du spectacle.

Ces congés, correspondant à un droit acquis, doivent avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit de la part de l'employeur avant la souscription du Contrat.

• **La 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 d'une part la vie commune en cas de concubinage et d'autre part la nature réelle de la séparation

Les justificatifs à fournir pourront être selon les cas : (procédure de divorce, rupture du contrat de PACS, factures EDF GDF, TELECOM, comptes bancaires joints, déclaration commune ou tous documents officiels attestant de la vie commune du couple).

• **Le vol, dans les 30 jours précédant votre départ, de vos papiers d'identité** (passeport, carte d'identité) **indispensables au(x) passage(s) des frontières prévues** au cours de votre voyage, sous réserve qu'une déclaration de vol ait été effectuée, dès la connaissance du vol, auprès des autorités de police les plus proches.

• **Une émeute, une catastrophe naturelle, une pollution, un attentat ou un acte de terrorisme survenant** dans la ou les villes de destinations de votre voyage. La garantie vous est acquise sous réserve que les conditions soient cumulativement réunies :

- L'événement est survenu dans les 30 jours précédant le départ.
- L'événement a entraîné des dommages matériels et/ou corporels dans un rayon de 100 km autour de la ou les destinations de votre voyage, ou dans le port, aéroport, gare de destination que vous devez utiliser dans le cadre du voyage garanti.
- Le ministère des affaires étrangères français déconseille fortement les déplacements vers la ou les villes de destination de votre voyage,
- Aucun événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les 30 jours précédant la réservation du voyage assuré.

### C- ANNULATION POUR TOUT AUTRE MOTIF ALEATOIRE NON-LISTE CI-DESSUS AVEC JUSTIFICATIF

La garantie vous est également acquise, dans la limite indiquée au Tableau des Garanties, pour tout événement aléatoire, autre que ceux prévus au paragraphe B, et pouvant être justifié. L'événement doit constituer **un obstacle immédiat, réel et sérieux**, empêchant votre départ. Par événement aléatoire on entend toute circonstance soudaine, imprévisible et indépendante de votre volonté, justifiant l'annulation du voyage. L'événement aléatoire doit avoir un lien de causalité avec l'impossibilité de partir.

### D- ANNULATION AVEC MOTIF SANS PRESENTATION DE JUSTIFICATIF

La garantie vous offre la possibilité d'obtenir le remboursement de votre séjour sans avoir à fournir de justificatifs.
**Vous devrez toutefois préciser le motif de votre annulation.**

Les exclusions prévues au paragraphe 2.2.5 du présent contrat restent applicables.

**Notre indemnisation s'effectuera déduction faite d'une franchise correspondant à 20% du montant des frais d'annulation.**

**Dans tous les cas d'annulation (A-B-C-D)**

• **En cas d'annulation pour un motif garanti** d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous (Maximum 9 personnes pour l'ensemble du dossier) et assurées au titre du présent contrat, si vous désirez effectuer le voyage seul, il est tenu compte des frais supplémentaires, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

• **Si avant l'arrivée à destination, vous êtes dans l'obligation d'annuler la cure pour un motif garanti**, mais que vous souhaitez tout de même voyager et profiter des autres prestations garanties, nous prendrons en

charge les frais d'annulation de la cure, sans que notre remboursement puisse excéder le montant dû en cas d'annulation à la date de l'événement.

• **Les frais de changement de nom** facturés par le prestataire, si pour un évènement garanti, vous préférez vous faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler votre séjour. Notre remboursement ne pourra excéder le montant dû en cas d'annulation à la date du changement de nom.

• Dans tous les cas, **l'indemnité vous sera réglée déduction faite d'une franchise** spécifique indiquée au tableau des montants de garanties. Cette franchise s'applique également aux personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent Contrat.

### 1.2.2 MONTANT DE LA GARANTIE

L'indemnité versée en application du présent Contrat ne peut en aucun cas dépasser le prix du voyage déclaré lors de la souscription du présent Contrat et dans les limites prévues au Tableau des Garanties, par personne assurée et par événement.
Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés selon les conditions du barème d'annulation énuméré dans les conditions générales de l'agence de voyage.
**Les frais de dossier facturés par l'agence ou l'organisateur du voyage après l'annulation ou la modification du voyage, de pourboire, de visa, toutes les taxes remboursables à l'agence de voyage ou à l'assuré par le transporteur ou tout organisme collecteur, ainsi que la prime versée en contrepartie de la souscription du présent contrat ne sont pas remboursables.**

### 1.2.3 DELAI DE DECLARATION DE SINISTRE

**Deux étapes**

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser **IMMEDIATEMENT votre agence de voyages.**

**Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de votre agence de voyages, notre remboursement se limitera au montant des frais qui auraient été à votre charge à la date du sinistre, conformément au barème de frais d'annulation figurant dans les Conditions Particulières du contrat de vente du voyagiste, de l'agence de voyage ou de la compagnie aérienne. Cette clause sous-entend que l'éventuelle différence entre les frais d'annulation calculés à la date du sinistre retenue par nos services et ceux calculés par l'organisateur du voyage et figurant sur votre facture de frais d'annulation, restera à votre charge.**

2/ D'autre part, vous devez déclarer le sinistre auprès de XPLORASSUR, dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie.

### 1.2.4 VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

**Vous devez déclarer votre sinistre sur le site internet https://sinistre.xplorassur.com**

**Votre déclaration de sinistre écrite doit être accompagnée :**

- **En cas de Maladie grave ou d'Accident corporel grave ou hospitalisation**, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident corporel,
- **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),
- **en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,**
- **dans les autres cas,** de tout document justifiant le motif de votre annulation.

**Vous devrez également transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :**

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale et des organismes complémentaires ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- la facture de frais d'annulation correspondant au montant retenu par l'organisateur du voyage ou l'agence,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyages,
- en cas d'accident, vous devrez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins,
- 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)
- la pièce d'identité recto verso en cours de validité de tous les assurés concernés par le sinistre
- et tout autre document nécessaire à la gestion de votre sinistre.

**L'Assuré accepte de renoncer à se prévaloir du secret médical et de fournir tous justificatifs médicaux réclamés et nécessaires à l'instruction de sa demande d'indemnisation.**

**Si vous ne vous conformez pas aux obligations prévues ci-dessus sauf cas fortuit ou de force majeure, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité proportionnée au préjudice que ce manquement aura pu nous causer, qui viendra en déduction de celle qui pourrait être mise à notre charge.**

**Si, de mauvaise foi, vous faites de fausses déclarations sur la nature et les circonstances du sinistre, sur le montant des dommages ou ne déclarez pas l'existence d'autres assurances portant sur les mêmes risques, employez comme justification des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux, vous serez déchu de tout droit à indemnité.**

**Dans le cadre de la garantie D - Annulation avec motif sans présentation de justificatif, vous devrez impérativement préciser le motif de votre annulation, et fournir uniquement votre facture d'inscription au voyage, la facture de frais d'annulation et votre RIB.**

### 1.2.5 CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions communes à l'ensemble des garanties sont également exclus :**

- **Un événement, une maladie ou 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 séjour et la date de souscription du contrat d'assurance,**
- **Un accident ou une maladie dont l'origine est connue avant la souscription du contrat, sauf altération imprévisible de la santé,**
- **Toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément,**
- **La grossesse y compris ses complications au-delà de la 28ème semaine et dans tous les cas, l'interruption volontaire de grossesse, l'accouchement, les fécondations in vitro et leurs conséquences,**
- **L'oubli de vaccination,**
- **Les annulations liées à une *Épidémie* ou une *Pandémie* sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **La défaillance de toute nature, y compris financière, du transporteur rendant impossible l'exécution de ses obligations contractuelles,**
- **Le défaut ou l'excès d'enneigement,**
- **De tout événement médical ou pathologie dont le diagnostic, les symptômes ou la cause de ceux-ci sont de nature psychique, nerveuse ou mentale, et qui n'a pas donné lieu à une hospitalisation supérieure à 3 jours consécutifs ultérieurement à la souscription du présent contrat,**

- **La pollution, la situation sanitaire locale, les catastrophes naturelles en France et DROM faisant l'objet de la procédure visée par la loi N° 82.600 du 13 juillet 1982 ainsi que leurs conséquences sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **Les événements météorologiques ou climatiques sauf stipulation contraire dans la garantie,**
- **Les conséquences de procédures pénales dont vous faites l'objet,**
- **L'absence d'aléa,**
- **Un acte de négligence de votre part,**
- **Le simple fait que la destination géographique du voyage est déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères français,**
- **Tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'agence de voyage en application du Code du tourisme en vigueur,**
- **Les interventions médicales résultant de la seule volonté de l'Assuré sauf en cas de nécessité médicalement reconnue,**
- **Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,**
- **La non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au séjour, tels que le passeport, carte d'identité, visa, titres de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol du passeport ou carte d'identité dans les 5 jours précédant le départ.**
- **L'impossibilité de partir liée à la fermeture des frontières, aux restrictions de voyages, l'organisation matérielle, aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

## ARTICLE 2 – CADRE GENERAL DES GARANTIES SUPPORTEES

Comme tout contrat d'assurance, celui-ci comporte pour vous, comme pour Nous, des droits mais également des obligations. Il est régi par le code des assurances. Ces droits et obligations sont exposés ci-après.

### 2.1 EXCLUSIONS GENERALES COMMUNES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES

**Ne donnent pas lieu à notre intervention :**

- **Les dommages provoqués intentionnellement par l'Assuré et ceux résultant de sa participation à un crime, à un délit ou à une rixe, sauf en cas de légitime défense,**
- **Le montant des condamnations et leurs conséquences,**
- **L'usage de stupéfiants ou drogues non prescrits médicalement,**
- **L'état d'imprégnation alcoolique,**
- **Les frais de douane,**
- **La participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions,**
- **La pratique, à titre professionnel, de tout sport,**
- **La participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,**
- **Les conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,**
- **Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les accidents résultants de votre participation, même à titre d'amateur aux sports suivants : sports mécaniques (quel que soit le véhicule à moteur utilisé), sports aériens, alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, hockey sur glace, skeleton, sports de combat, spéléologie, sports de neige comportant un classement international, national ou régional,**
- **L'inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales,**

- **Les interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **L'utilisation par l'Assuré d'appareils de navigation aérienne,**
- **L'utilisation d'engins de guerre, explosifs et armes à feu,**
- **Les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré conformément à l'article L.113-1 du Code des Assurances,**
- **Le suicide et la tentative de suicide,**
- **Les Epidémies et Pandémies sauf stipulation contraire dans la garantie, pollutions,**
- **Les catastrophes naturelles sauf mention contraire dans la garantie,**
- **Les incidents nucléaires, la guerre civile ou étrangère, émeutes, grèves, mouvements populaires, actes de terrorisme, attentats, prise d'otage et leurs conséquences, sauf mention contraire dans la garantie,**
- **L'absence d'aléa,**
- **La désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,**
- **le traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences.**

## 2.2 TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

Au cours de la vie du Contrat, des difficultés peuvent survenir.
Aussi, pour toute demande ou rectification d'information ou en cas de litige vous devez en premier lieu consulter votre GESTIONNAIRE par écrit soit par courrier à **XPLORASSUR au 110/114 rue Jules Guesde 92300 LEVALLOIS PERRET (France), soit en écrivant à reclamation@xplorassur.com** pour les garanties Assurance listées ci-dessous :

- Annulation,

Vous recevrez un accusé de réception sous 10 jours ouvrables maximum. Vous serez tenu informé de l'avancement de l'examen de votre situation, et recevrez, sauf exception justifiée par écrit, une réponse au plus tard dans les deux (2) mois qui suivent l'envoi de votre courrier de réclamation.

Si, malgré les explications fournies, la réponse apportée ne permet pas de résoudre le différend, vous avez la possibilité en second lieu d'effectuer un recours sur réclamation, en écrivant l'adresse suivante : "Dune Assurances - Service réclamation" - 128 rue la Boétie, 75008 Paris.

Sauf circonstances particulières, la durée cumulée du traitement de votre réclamation par votre interlocuteur habituel et par le service de Recours sur réclamation, n'excédera pas celle fixée et révisée périodiquement par l'ACPR (au 1er mai 2017 cette durée est de 2 mois).
Une fois toutes les voies de recours internes épuisées ou si aucune réponse n'a été apportée dans les délais impartis, vous avez la possibilité, si le désaccord persiste, de saisir le Médiateur de l'Assurance, directement sur le site internet : www.mediationassurance.org* ou par courrier à l'adresse suivante : la Médiation de l'Assurance TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09.
Vous pouvez également accéder à la plateforme de Règlement en ligne des litiges :
https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR

Vous disposez d'un délai d'un an à compter de votre recours sur réclamation pour saisir le Médiateur. Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent. Tout litige relatif à l'application du contrat relève de la seule compétence des tribunaux français

* La charte "la Médiation de l'Assurance", précisant les conditions d'intervention du Médiateur de l'Assurance, est disponible sur ce site.

## 2.3 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

**Collecte et finalités d'utilisation des données personnelles de l'assuré**

Les données à caractère personnel recueillies pour le compte de l'Assureur font l'objet d'un traitement informatisé pour permettre à son délégataire et à son réseau d'apporteurs de contacter l'assuré et/ou de lui adresser toute proposition ou documentation dans le cadre de sa recherche d'une solution d'assurance, puis le cas échéant pour la passation et la gestion des contrats d'assurance.

Au sens de la réglementation Européenne sur la Protection des Données Personnelles – « RGPD », DUNE ASSURANCES SAS est responsable du traitement de vos données personnelles.

Ces données personnelles collectées sont nécessaires à la mise en place, la gestion et l'exécution des contrats d'assurances, le traitement de ces données personnelles pour la gestion des contrats implique leur transmission à l'assureur, aux réassureurs et aux organismes professionnels habilités.

Si un transfert hors de l'Union européenne des données personnelles collectées et traitées devait être réalisé, des garanties seraient prises pour encadrer juridiquement ce transfert et assurer un bon niveau de protection de ces données.

**Conservation des données personnelles**

Les données personnelles de l'assuré sont conservées pour l'utilisation mentionnée à l'article 19.1 et conformément aux obligations légales de l'assureur et de son mandataire. Ces données ne seront pas conservées au-delà du délai nécessaire.

**Droits à la protection des données personnelles**

L'assuré dispose d'un droit d'accès, de portabilité, d'opposition, de rectification, d'effacement et de limitation. Pour l'exercice de ces droits, l'assuré s'adresse au Délégué à la Protection des données par email adressé à dpo@duneassurances.com ou par courrier : « Dune Assurances – Délégué à la Protection des données » - 128 rue la Boétie, 75008 Paris.

Le responsable de traitement se réserve le droit de ne pas accéder à ces demandes si le traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat, au respect d'une obligation légale ou à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. L'assuré a alors le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL www.cnil.fr).

## 2.5 DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DEMARCHAGE TELEPHONIQUE

Si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par téléphone, vous pouvez gratuitement vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique.
Ces dispositions sont applicables à tout consommateur c'est à dire à toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

## 2.6 CUMUL DES ASSURANCES

Conformément aux dispositions de l'article L. 121-4 du Code des assurances, quand plusieurs assurances sont contractées sans fraude pour un même risque, chacune d'elles produit ses effets dans les limites des garanties du contrat, et dans le respect des dispositions de l'article L. 121-1 du Code des assurances. Dans ce cas, l'Assuré doit prévenir tous les assureurs.
Dans ces limites, l'Assuré peut s'adresser à l'Assureur de son choix. Quand elles sont contractées de manière dolosive ou frauduleuse, les sanctions prévues par le Code des assurances (nullité du contrat et dommages-intérêts) sont applicables.

## 2.7 LUTTE ANTI-BLANCHIMENT

Les contrôles que nous sommes légalement tenus d'effectuer au titre de la lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, notamment sur les mouvements de capitaux transfrontaliers, peuvent nous conduire à tout moment à vous demander des explications ou justificatifs, y compris sur l'acquisition de

biens assurés. Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004 et au Code monétaire et financier, vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant en adressant un courrier à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

## 2.8 DROIT DE RENONCIATION

**Document d'information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du Code des assurances.**

**Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.**

**L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :**
**1° Vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;**
**2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;**
**3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;**
**4° 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 adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.**
**Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.**

**EXEMPLE DE FORMULAIRE**

"*Je soussigné M. / Mme … demeurant … renonce à mon contrat N°…… souscrit auprès d'……, conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances. J'atteste n'avoir connaissance à la date d'envoi de cette lettre, d'aucun Sinistre mettant en jeu une garantie du contrat*."

Le formulaire de renonciation est à envoyer soit par lettre à l'adresse postale :

**XPLORASSUR**
110/114 rue Jules Guesde
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

Soit par mail à : reclamation@xplorassur.com

**CONSÉQUENCES DE LA RENONCIATION :**

L'exercice du droit de renonciation dans le délai prévu dans l'encadré ci-dessus entraîne la résiliation du contrat à compter de la date de réception de la lettre ou tout autre support durable. Dès lors que vous avez connaissance d'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat, vous ne pouvez plus exercer ce droit de renonciation. Toutefois, l'intégralité de la prime reste due à l'Assureur si vous exercez votre droit de renonciation alors qu'un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation de 30 jours.

Lorsque vous exercez votre faculté de renonciation, l'Assureur est tenu de rembourser, le cas échéant, le montant de la prime payée dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation.

## 2.9 SUBROGATION

L'assureur est subrogé à concurrence des indemnités payées et des services fournis par elle dans les droits et actions du Bénéficiaire, contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les prestations fournies en exécution de la convention sont couvertes en tout ou partie auprès d'une autre compagnie ou institution, L'assureur est subrogé dans les droits et actions du bénéficiaire contre cette compagnie ou cette institution.

## 2.10 PRESCRIPTION DES ACTIONS DÉRIVANT DU CONTRAT D'ASSURANCE

Les dispositions relatives à la prescription des actions dérivant du contrat d'assurance sont fixées par les articles L. 114-1 à L. 114-3 du Code des assurances reproduites ci-après :

**Article L. 114-1 du Code des assurances :**
Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.
Toutefois, ce délai ne court :
1° En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.
La prescription est portée à 10 ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte de l'adhérent et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.
Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard 30 ans à compter du décès de l'Assuré.

**Article L. 114-2 du Code des assurances :**
La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.
L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

**Article L. 114-3 du Code des assurances :**
Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

**Information complémentaire :**
Les causes ordinaires d'interruption de la prescription visées à l'article L. 114-2 du Code des assurances sont énoncées aux articles 2240 à 2246 du Code civil reproduits ci-après.

**Article 2240 du Code civil :**
La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription.

**Article 2241 du Code civil :**
La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion.
Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

**Article 2242 du Code civil :**
L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance.

**Article 2243 du Code civil :**
L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée.

**Article 2244 du Code civil :**
Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du Code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée.

**Article 2245 du Code civil :**
L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers.
En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu.
Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

**Article 2246 du Code civil :**
L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution.

## 2.11 REGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né entre l'Assureur et l'Assuré relatif à la fixation et au règlement des prestations sera soumis par la partie la plus diligente, à défaut de résolution amiable, à la juridiction compétente du domicile du bénéficiaire conformément aux dispositions prévues à l'article R 114-1 du Code des assurances.

## 2.12 FAUSSES DECLARATIONS

**Lorsqu'elle change l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :**

- **Toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113.8 du Code des Assurances.**

- **Par application de l'article L113-9 du code des assurances, toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraine la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera faite par lettre recommandée lorsqu'elle est constatée avant tout sinistre.**
  **Lorsque l'omission ou la déclaration inexacte est révélée à l'occasion d'un sinistre, elle donne lieu à l'application de la réduction proportionnelle des indemnités prévue par l'article précité.**

## 2.13 AUTORITE DE CONTROLE

Caravela est soumis à l'autorité chargée du contrôle ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de

Pensões, dont le siège social se situe au Av. da República 76, 1600-205 Lisbonne, Portugal
(https://www.asf.com.pt).