

ANNULATION - BAGAGES

Contrat n° SG2020004

Pour déclarer vos sinistres assurances Annulation et Bagages

Connectez-vous sur le site de PRESENCE ASSISTANCE TOURISME :

www.gestion.presenceassistance.com

- Complétez le champ « numéro de votre dossier voyage » avec le numéro de dossier figurant sur votre facture d'inscription.
- Complétez le champ « nom du voyageur principal » par vos noms et prénoms.
- Remplissez le formulaire de déclaration de sinistre qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail mentionnant 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.

***Pour toute information concernant le détail des garanties vous pouvez contacter
PRESENCE ASSISTANCE par mail à relationclients@presenceassistance.com***

TABLEAU DES GARANTIES

Frais d'Annulation de Voyage

Remboursement des frais d'annulation facturés par l'organisateur du voyage	Plafond de garantie	Franchise
A/ Annulation pour maladie grave (y compris maladie due à une épidémie ou un virus), accident corporel grave ou décès de l'assuré, ou d'un membre de sa famille ne voyageant pas.	50 000 € par personne 150 000 € par événement	A/ Voyage de 0 à 2000€ par personne : 5% du montant du sinistre Voyage au-delà de 2000 € jusqu'à 50000 € par personne : 10 % du montant du sinistre
B/ Annulation Tout Sauf : annulation pour tout autre motif pouvant être justifié et/ou toute autre personne que celles prévues ci-dessus		B/ 20 % du montant du sinistre avec un minimum de 100 € par personne

Bagages

	Plafond de garantie	Franchise
Capital assuré A/ Sur présentation de justificatif Ou B/ Non-présentation de justificatif	A/ 2 000 € par personne/ 10 000 € par événement B/ 150 € forfaitaire par personne/750 € par événement	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 d'achat ou B/ Non-présentation de justificatifs d'achat	A/ 300 € par personne B/ 50 € forfaitaire par personne	24 heures
Frais de réfection des papiers d'identité	200 € par personne	Sans franchise

DISPOSITIONS GENERALES

Le contrat **Annulation Bagages** est un contrat d'assurance collective à adhésion facultative n° **SG2020004** (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 **SOGESSUR** (ci-après dénommée « SOGESSUR » ou « Assureur ») par l'intermédiaire de **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** (ci-après dénommé « PRESENCE ASSISTANCE » ou « courtier ») et **COVERASSUR** (ci-après dénommée « COVERASSUR » ou « Courtier »).

Le Contrat est géré par **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** et **MOONSHOT-INTERNET** (ci-après dénommée « MOONSHOT INTERNET »), au nom et pour le compte de **SOGESSUR** par l'intermédiaire de **COVERASSUR** et de **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**.

SOGESSUR, Société anonyme au capital 33 825 000 Euros, Siège social : Tour D2 – 17 bis place des Reflets 92919 Paris, La Défense Cedex, Entreprise régie par le Code des assurances, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 379 846 637.

COVERASSUR SAS, au capital de 10 000 €. Siège social : 28 rue de l'Amiral Hamelin – 75116 PARIS, immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 835 022294 et à l'ORIAS sous le numéro 18 001 448 (www.orias.fr).

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME Société anonyme simplifiée au capital de 1 243 200 €. Siège social : 55 Bis rue Edouard Vaillant 92300 LEVALLOIS PERRET immatriculée au RCS de PARIS sous le numéro 622 035 947 et à l'ORIAS sous le numéro 07 001 824 (www.orias.fr).

MOONSHOT-INTERNET, SAS, au capital de 3 500 000 euros, Siège social : Tour D2 – 17 bis place des Reflets 92919 Paris, La Défense Cedex, immatriculée au RCS de Nanterre sous le n° 828 572 057, immatriculée à l'ORIAS sous le n° 17 002 811 (www.orias.fr).

SOGESSUR, MOONSHOT-INTERNET, PRESENCE ASSISTANCE TOURISME et COVERASSUR sont soumises au contrôle de l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution, 4 Place de Budapest - CS 92459 - 75436 PARIS CEDEX 09

Moonshot-Internet et SOGESSUR sont des filiales de la Compagnie d'assurance SOGECAP.

En leurs qualité d'intermédiaires en assurance, PRESENCE ASSISTANCE TOURISME, MOONSHOT-INTERNET, COVER ASSUR et L'AGENCE DE VOYAGES perçoivent une commission incluse dans la cotisation d'assurance.

Les **déclarations de Sinistre** se font sur le site du prestataire de déclaration en ligne PRESENCE ASSISTANCE TOURISME à l'adresse suivante : www.gestion.presenceassistance.com.

DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION :

Les termes contenus dans le Contrat qui ne seraient pas définis par ailleurs aux termes du Contrat, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

Accident : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin.

Accident Grave : Toute atteinte corporelle, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine et imprévisible d'une cause extérieure, constatée par un médecin et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

Assuré : toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité

Assureur : société supportant les garanties du contrat, à savoir SOGESSUR

Attentat : Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel l'Assuré séjourne, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public. Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français.

Catastrophe Naturelle : Intensité anormale d'un agent naturel ne provenant pas d'une intervention humaine.

Contrat : la police d'assurance composée des présentes dispositions générales et particulières ainsi que les Conditions Particulières le cas échéant. Les dispositions particulières prévalent sur les dispositions générales.

Domicile : Le lieu de résidence principale et habituelle de l'Assuré. En cas de litige, l'adresse fiscale est considérée comme le Domicile.

DOM-ROM, COM et Collectivités sui generis habités : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.

Durée des Garanties : Les garanties sont valables pour la durée du Voyage indiquée sur le contrat de vente ou la facture d'inscription au Voyage.

Evénement : Tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du Contrat.

France : France métropolitaine et Corse

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.

Long-Courrier : Par « Long-courrier », on entend les voyages à destination des pays non listés dans les définitions « France » et « Moyen-Courrier ».

Maladie : Toute altération de santé ou toute atteinte corporelle constatée par un médecin.

Maladie Grave : Toute altération de santé constatée par un médecin, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

Membres de la Famille : Conjoint de droit ou de fait, ascendants ou descendants jusqu'au 2^e degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles de l'Assuré.

Moyen-Courrier : Par « Moyen-courrier », on entend les voyages à destination de Albanie, Algérie, Allemagne, Andorre, Autriche, Baléares, Belarus, Belgique, Bosnie Herzégovine, Bulgarie, Canaries, Chypre, Crète, Croatie, Danemark, Egypte, Espagne, Estonie, Finlande, Iles Féroé, Géorgie, Gibraltar, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Jordanie, Lettonie, Liban, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Lybie, Macédoine, Madère, Malte, Maroc, Monaco, Monténégro, Norvège, Pays Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume Uni, Fédération de Russie, Saint Marin, Sardaigne, Serbie, Sicile, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République Tchèque, Tunisie, Turquie, Ukraine, Vatican

Sinistre : Réalisation d'un Evénement prévu au Contrat. Constitue un seul et même Sinistre, l'ensemble des réclamations se rattachant à un même Evénement.

Souscripteur : L'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et Collectivités *sui generis*, qui a souscrit ce Contrat.

Territorialité : Monde entier.

Tiers : Toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de l'Assuré, des Membres de la Famille de l'Assuré, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.

Voyage : Transport et séjour garanti par le Contrat.

DELAI DE SOUSCRIPTION

Pour être valide, le présent contrat doit être impérativement souscrit simultanément à l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du commencement du barème de frais d'annulation.

LIMITATION D'ENGAGEMENT DE L'ASSUREUR

Les interventions que l'Assureur est amené à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

L'Assureur ne peut être tenu responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de Grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, Attentat, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de Voyage ou non organisées par l'Assureur ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

L'Assureur décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'Assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

CLAUSE DE SANCTION ET D'EMBARGO

Nonobstant toute stipulation contraire du présent Contrat, il est appliqué ce qui suit :

Si une loi ou réglementation, applicable à L'Assureur à la prise d'effet du présent Contrat ou devenant applicable à tout moment après la prise d'effet, prévoit que la couverture fournie aux Assurés au titre du présent Contrat est ou serait illicite parce qu'elle enfreint un embargo ou une sanction, l'Assureur ne sera pas tenu de fournir aux Assurés cette couverture de quelque manière que ce soit, dans la mesure où cela enfreindrait cette loi ou réglementation.

Lorsqu'il est légal pour l'Assureur de fournir une couverture au titre du présent Contrat mais que le règlement d'un sinistre pourrait enfreindre un embargo ou une sanction, l'Assureur s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'obtenir l'autorisation nécessaire pour effectuer ce paiement.

Si la loi ou la réglementation devient applicable pendant la Durée du présent Contrat et limite la capacité de l'Assureur à fournir la couverture telle que spécifiée dans le premier paragraphe, le Souscripteur et l'Assureur pourront résilier le présent Contrat conformément à la réglementation en vigueur, sous réserve, pour l'Assureur de respecter un préavis minimum de trente (30) jours.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Les garanties de l'Assureur ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

- **Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
- **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 ;**
- **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;**
- **L'inobservation consciente par l'Assuré des lois et règlements en vigueur de l'État du lieu de séjour ;**
- **Suicide ou tentative de suicide de l'Assuré, automutilation ;**

- Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;
- Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours ;
- Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du Contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités du pays de départ, de transfert ou de destination ;
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, Grèves sauf stipulation contraire dans la garantie, actes de terrorisme ou sabotage ;
- 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 ou de destination ;
- 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 sauf stipulation contraire dans la garantie ;
- 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 1982 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
- 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 ;
- 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 ;
- 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 ;
- Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle ;
- La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant ;
- Le défaut d'aléa ;
- Non-conformité de la validité des pièces d'identité nécessaire au Voyage ;
- L'acte de négligence de la part de l'Assuré ;
- Enfin sont exclus les événements survenus en Iran, Irak, Afghanistan, Corée du Nord, Syrie, Crimée.

PLURALITE D'ASSURANCES

Conformément à l'article L112-10 du Code des assurances, le Souscripteur est invité à vérifier qu'il n'est pas déjà Bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le Contrat. Si tel est le cas, il bénéficiera d'un droit de renonciation au présent Contrat pendant un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Le Souscripteur a 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 ;
- Le Souscripteur justifie être déjà couvert pour l'un des risques garantis par le présent Contrat ;
- Ce Contrat n'est pas intégralement exécuté ;
- Le Souscripteur n'a déclaré aucun Sinistre garanti par le Contrat.

Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer au présent Contrat par courrier à l'adresse suivante, accompagné d'un document justifiant qu'il bénéficie déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau Contrat :

Presence Assistance Tourisme
55 Bis rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE
Tel : +33 (0) 1 55 90 47 51

L'assureur est tenu de rembourser au Souscripteur la prime payée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa renonciation.

Toutefois, dès lors que le Souscripteur a déclaré un Sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation

Si le Souscripteur souhaite renoncer à son contrat mais qu'il ne remplit pas l'ensemble des conditions ci-dessus, il doit vérifier les conditions de renonciation prévues dans son contrat.

DROIT DE RENONCIATION EN CAS DE VENTE A DISTANCE

En cas de vente à distance, le Souscripteur/l'Assuré peut renoncer à son contrat dans un délai de quatorze (14) jours calendaires révolus à compter de la date de réception des Conditions générales, lesquelles sont présumées reçues par le Souscripteur/l'Assuré deux (2) jours ouvrés après la date de conclusion de la souscription. Si le Souscripteur/l'Assuré n'a pas reçu les documents dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la date de conclusion, il doit se rapprocher de Présence Assistance Tourisme.

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

Présence Assistance Tourisme
55 bis rue Edouard Vaillant
92300 LEVALLOIS PERRET - FRANCE

Exemple de formulaire :

Veillez compléter et renvoyer le présent formulaire uniquement si vous souhaitez vous renoncer au Contrat.

FORMULAIRE DE RENONCIATION

Je vous notifie par la présente mon souhait de renoncer au Contrat XXXX, dont le N ° de souscription est le :

Nom du souscripteur	Prénom du Souscripteur
Date	Signature du Souscripteur

SANCTIONS EN CAS DE FAUSSE DECLARATION INTENTIONNELLE OU NON INTENTIONNELLE

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-8 du Code des assurances, le Contrat est nul en cas de réticence ou de fausse déclaration intentionnelle de la part de l'Assuré, quand cette réticence ou cette fausse déclaration change l'objet du risque ou en diminue l'opinion pour l'assureur, alors même que le risque omis ou dénaturé par l'Assuré a été sans influence sur le sinistre. Les primes payées demeurent alors acquises à l'assureur qui a droit au paiement de toutes les primes échues à titre de dommages et intérêts.

Conformément aux dispositions de l'article L. 113-9 du Code des assurances, en cas d'omission ou de déclaration inexacte de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie, constatée avant tout sinistre, l'assureur a le droit soit de maintenir le contrat, moyennant une augmentation de prime acceptée par l'Assuré, soit de résilier le contrat dix jours après notification adressée à l'assuré par lettre recommandée, en restituant la portion de la prime payée pour le temps où l'assurance ne court plus. Dans le cas où l'omission ou la déclaration inexacte de l'Assuré dont la mauvaise foi n'est pas établie n'est constatée qu'après un sinistre, l'indemnité est réduite en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

CESSATION DE LA SOUSCRIPTION

La souscription et les garanties cessent :

- en cas d'exercice, par le souscripteur, de son droit à renonciation, à la date d'envoi de la lettre de renonciation, le cachet de la poste faisant foi ;
- en cas de non-paiement de la prime, en application des dispositions de l'article L 113-3 du Code des assurances ;
- dans tous les autres cas prévus par le Code des assurances.

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 prise en charge à parts égales par l'Assureur et par l'Assuré.

RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES

L'Assureur qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogé, 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.

RECLAMATION ET MEDIATION

En cas de désaccord concernant la gestion du contrat, le Souscripteur et/ou les Assurés s'adresse(nt) en priorité à Presence Assistance tourisme afin de trouver des solutions adaptées aux difficultés rencontrées :

Presence Assistance Tourisme
en écrivant à reclamation@presenceassistance.com

Si l'Adhérent n'est pas satisfait par la réponse apportée par le Département Réclamations de PRESENCE Assistance Tourisme, l'Adhérent peut alors s'adresser par écrit à l'Assureur (en mentionnant les références du dossier concerné et en joignant une copie des éventuelles pièces justificatives) :

SOGESSUR
Réclamation Clients
TSA 91102
92894 Nanterre Cedex 9

L'Assureur accusera réception de la réclamation dans les 10 (dix) jours ouvrables suivant sa date de réception et une réponse définitive sera apportée dans un délai maximal de 60 (soixante) jours à compter de la réception de la demande.

Après épuisement des procédures internes de réclamations propres à Sogessur, vous pouvez saisir par voie postale ou via le formulaire en ligne le Médiateur de l'Assurance dont les coordonnées sont les suivantes :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09

Le Médiateur est une personnalité extérieure à Sogessur qui exerce sa mission en toute indépendance. Ce recours est gratuit. Pour rendre ses conclusions, il a libre accès au dossier. Après réception du dossier complet, le Médiateur de l'Assurance rend un avis motivé dans les quatre-vingt-dix jours, au vu des pièces qui lui ont été communiquées. Son avis ne lie pas les parties qui conservent le droit de saisir les tribunaux.

La procédure de recours au Médiateur, le formulaire en ligne et la « charte de la Médiation de l'Assurance » sont consultables sur le site internet :

<http://www.mediation-assurance.org>.

PRESCRIPTION

Conformément à l'article L. 114-1 du Code des assurances, toutes actions dérivant du Contrat sont prescrites par 2 ans à compter de l'Événement qui leur donne naissance.

Ce délai ne court :

- En cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où **l'assureur** en a eu connaissance ;
- 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 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 10ans dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'Assuré décédé.

Conformément à l'article L. 114-2 du Code des assurances, la prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription visée ci-après :

- toute demande en justice, même en référé, ou même portée devant une juridiction incompétente ;
- tout acte d'exécution forcée, ou toute mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ;
- toute reconnaissance par **l'assureur** du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers **l'assureur** ;
- tout recours à la médiation ou à la conciliation ;
- lorsque la partie est dans l'impossibilité d'agir par suite d'un empêchement résultant de la loi, de la convention ou de la force majeure.

La prescription est également interrompue par :

- la désignation d'experts à la suite d'un Sinistre ;
- l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception adressée par **l'assureur** à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime ou par l'Assuré à **l'assureur** en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les données à caractère personnel recueillies par l'Assureur – Tour D2- 17 bis Place des Reflets, 92919 PARIS la Défense Cedex – par l'intermédiaire de Moonshot-Internet et de PRESENCE ASSISTANCE - sont nécessaires à la gestion de la demande d'adhésion, du contrat et des sinistres.

Les données traitées sont relatives à l'identité, aux coordonnées électronique, postale et téléphonique de l'Adhérent, aux informations relatives au voyage assuré et aux déclarations et traitement des sinistres. Ces données sont transmises à l'Assureur au moment de l'achat du voyage et de la souscription du contrat ou lors de toute déclaration de sinistre et sont conservées pour la durée contractuelle, augmentée de 10 ans.

Elles permettent d'identifier l'Adhérent, de vérifier que l'Adhérent remplit les conditions d'adhésion à l'offre d'assurance, de calculer sa cotisation et mettre à sa disposition la garantie. Elles seront, de même que les données complémentaires traitées lors de la gestion de sinistre, utilisées pour l'exécution et la gestion de son contrat et pour répondre aux obligations légales et réglementaires.

Afin de préserver la mutualité des Assurés, un traitement de lutte contre la fraude à l'assurance est mis en oeuvre pouvant conduire à l'inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

L'Adhérent dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ainsi que du droit à la portabilité de ses données.

L'Adhérent peut également, pour des raisons tenant à sa situation particulière, s'opposer, à ce qu'elles fassent l'objet d'un traitement.

L'Adhérent peut s'opposer, sans avoir à motiver sa demande, à ce que ces données soient utilisées ou transmises à des tiers à des fins de prospection commerciale.

Ces droits peuvent être exercés, en justifiant de son identité, en contactant le délégué à la protection des données de PRESENCE ASSISTANCE, délégataire de SOGESSUR, à l'adresse électronique suivante dpo@presenceassistance.com ou par lettre recommandée avec avis de réception à l'adresse postale PRESENCE Assistance Tourisme 55 Bis rue Edouard Vaillant 92300 LEVALLOIS

Des informations plus détaillées sur le traitement des données de l'Adhérent dont celles sur les finalités, l'exercice de ses droits, les durées de conservation, la liste détaillée des destinataires, les enregistrements téléphoniques ainsi que la référence aux garanties appropriées ou adaptées en cas de transfert en dehors de l'Union Européenne figurent sur le document accessible via le lien suivant :

<https://www.assurances.societegenerale.com/fr/footer/donnees-personnelles/> et nous invitons l'Adhérent à s'y reporter.

L'Adhérent a la possibilité de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique en se rendant sur le site www.bloctel.gouv.fr

LOI APPLICABLE

Le Contrat est soumis à la loi française.

AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle de SOGESSUR est l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution (ACPR) – 4 place de Budapest – CS 92459 - 75436 PARIS cédex 09.

DISPOSITIONS PARTICULIERES

FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Assureur prend en charge 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 qui empêche l'Assuré de réaliser le Voyage prévu :

A/ L'Assureur intervient en cas de Maladie Grave y compris une maladie due à une épidémie ou un virus, ou Accident de l'Assuré ou d'un Membre de la Famille de l'Assuré constaté par une autorité médicale et ayant fait l'objet d'un certificat médical d'interdiction à voyager et l'empêchant de réaliser le Voyage prévu.

L'Assureur intervient en cas de décès de l'Assuré ou d'un Membre de la Famille de l'Assuré.

B/ La garantie est également acquise à l'Assuré si son départ ou l'exercice des activités prévues pendant son séjour sont empêchés par un Événement imprévisible au jour de la souscription du Contrat, indépendant de la volonté de l'Assuré et pouvant être justifié, déduction faite des montants des Franchises indiqués au Tableau de Garanties.

Cependant, la garantie n'est acquise, pour les causes ci-après, que dans les conditions précisément décrites ci-dessous :

- Le refus de visa touristique par les autorités du pays de votre Voyage, à condition que les démarches aient été effectuées par l'Assuré dans un délai suffisant, leur aient permis de prendre position antérieurement à son départ, et sous réserve qu'il ait fourni l'ensemble des justificatifs demandés par les autorités administratives de ce pays.
- La convocation de l'Assuré par une administration à une date se situant pendant le Voyage prévu à condition qu'elle ait un caractère impératif, imprévu et non reportable.
- La convocation de l'Assuré à un examen scolaire ou universitaire à une date se situant pendant la durée du Voyage, à condition que cette convocation n'ait pas été connue au moment de la souscription du Contrat.
- La modification de la date des congés accordés par écrit par l'employeur de l'Assuré avant son inscription au Voyage.
- L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré par l'Assuré prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour le Voyage, alors que l'assuré était inscrit au chômage et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat.
- La mutation professionnelle, non disciplinaire, à condition qu'elle oblige l'Assuré à déménager pendant la durée du Voyage ou dans le mois précédant le Voyage et à condition que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription du contrat.
- L'hospitalisation (d'au moins 2 jours) ou le décès de l'animal domestique de compagnie de l'Assuré à condition qu'elle intervienne dans les 3 jours précédant le départ de l'Assuré, et que l'Assuré apporte la preuve de la propriété de l'animal (carnet de santé vétérinaire, de vaccination, tatouage, etc.).
- La séparation du couple de l'Assuré par divorce, la demande de dissolution de PACS et la cessation du concubinage notoire à condition de présenter la preuve de la procédure de divorce ou de la demande de dissolution du PACS ou de tous documents justifiant de la cessation de vie commune.
- Avant le départ, la mise en quarantaine décidée par les autorités du pays de domicile ou la mise en quarantaine obligatoire à l'arrivée décidée par les autorités du pays de destination, à condition que les décisions de mise en quarantaine ne soient pas connues au moment de l'inscription ou de la souscription au contrat d'assurance.
- A l'aéroport de départ, si l'accès à l'avion est refusé suite à un contrôle thermique (ou autre contrôle sanitaire) mis en place par les autorités ou la compagnie aérienne, prise en charge des prestations non remboursables (à l'exclusion du billet d'avion dont l'accès a été refusé)
- Emeute, Attentat, Acte de Terrorisme, Pollution et Catastrophe Naturelle sous réserve que les éléments suivants soient cumulativement réunis :
 - ❖ L'Événement est survenu dans les 30 jours précédant le départ,
 - ❖ L'Événement a entraîné des Dommages Matériels ou Corporels dans la ou les villes de destination du séjour assuré ou dans un rayon de 100 kilomètres autour du lieu de villégiature,
 - ❖ Le ministère des Affaires étrangères ou l'Organisation Mondiale de la Santé déconseillent les déplacements vers la ou les villes de destination de l'Assuré lors de son Voyage,
 - ❖ Aucun Événement de même nature n'est survenu dans le pays concerné dans les 30 jours précédents la réservation du séjour assuré.
- Grève du personnel de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport :
Si le Voyage de l'Assuré est annulé à la suite d'une Grève du personnel navigant et ou du personnel au sol de la compagnie aérienne régulière, *low cost*, ou *charter* et/ou du personnel de l'aéroport, à condition qu'aucun préavis de Grève n'ait été déposé dans les règles imposées par la législation en vigueur au moment de la souscription du présent Contrat, l'Assureur garantit le remboursement des prestations assurées par le présent Contrat restées à la charge de l'Assuré à **l'exclusion du titre de transport rendu inutilisable en raison de la Grève**, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Garanties.

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

A / et B / ANNULATION DES PERSONNES ACCOMPAGNANT L'ASSURE

Du fait de votre annulation, l'Assureur prend également en charge le remboursement des frais d'annulation de toute personne devant accompagner l'Assuré (maximum 9 personnes), inscrite en même temps que l'Assuré, et assurée par ce même Contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus. Toutefois si elle souhaite maintenir sa participation au Voyage, 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 et si le montant de l'indemnité est inférieur ou égal au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre, Franchise déduite.

Si pour un Événement garanti l'Assuré préfère se faire remplacer par une autre personne plutôt que d'annuler son Voyage, l'Assureur prendra en charge les frais de changement de nom facturés par le fournisseur (tour opérateur, compagnie aérienne). Le montant de cette indemnité ne pourra être supérieur au montant des frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre.

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondant, la garantie prend effet dès la souscription du présent

contrat et expire au moment du départ sur le lieu de convocation prévu par l'organisateur du voyage, 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 au tableau des garanties suite à l'annulation du voyage.

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 indemnise l'Assuré sous déduction d'une Franchise dont le montant est spécifié aux Tableaux des Garanties (en cas de séjour locatif, il sera déduit une seule franchise quel que soit le nombre d'occupants).

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Tous les Evénements non indiqués dans l'ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE sont exclus.

Outre les exclusions prévues aux Dispositions 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 Evénement survenu entre la date d'inscription au Voyage et la souscription du Contrat ;**
- **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 Evénement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-1 et suivants du Code du Tourisme ;**
- **A la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, à la non-conformité de la pièce d'identité nécessaire au Voyage ;**
- **A une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours.**

D'autre part, l'Assureur ne prend pas en charge tout ou partie du voyage faisant l'objet d'un remboursement de la part de l'organisateur du voyage et/ou de la compagnie de transport, et ce quel que soit le mode de remboursement (virement, cash, à valoir, voucher...)

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 **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'Evénement,
- **Aviser PRESENCE 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 l'Assureur,
- **Adresser** à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.

Sans la communication au médecin-conseil de l'Assureur des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être traité.

Il est expressément convenu que l'Assuré accepte par avance le principe d'un contrôle de la part du médecin-conseil de l'Assureur. Dès lors, si l'Assuré s'y oppose sans motif légitime il perd droit à la garantie

PRESENCE ASSISTANCE TOURISME se réserve le droit de réclamer le billet de transport initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne.

BAGAGES

Définitions particulières :

Objets personnels : Appareil photo, caméscope, PDA, console de jeux portable, lecteur multimédia portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.

Objets précieux : Bijoux, montres, fourrures.

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Indemnisation des bagages pendant la durée du Voyage en cas de :

- Vol

Le vol des **objets précieux** et **objets personnels** est uniquement pris en charge en cas de vol caractérisé

- Destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature
- Perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.
- Si les bagages de l'Assuré ne lui sont pas remis à l'aéroport de destination (trajet aller), prise en charge des frais d'achat des premiers articles nécessaires (vêtements et articles de toilette) pendant le voyage à l'étranger, à condition que le retard de livraison des bagages soit d'au moins 24 heures.
- Indemnisation des frais de réfection des passeports, carte d'identité, permis de conduire de l'assuré, volés au cours de son voyage ou son séjour.

ARTICLE 2 – LIMITATION DE LA GARANTIE

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.

Si l'Assuré utilise une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les Bagages et Objets Personnels de l'Assuré soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures. Le vol des Objets Précieux dans une voiture particulière n'est pas garanti.

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **L'Assureur** est limité au montant indiqué au tableau des garanties.

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 – MODALITES D'INDEMNISATION

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite. Les montants des garanties ne se cumulent pas avec ceux éventuellement prévues par la compagnie de transport.

ARTICLE 5 - FRANCHISE

Dans tous les cas, **L'Assureur** indemnise 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 Dispositions 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, Objets Précieux ou Objets Personnels 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 des Objets Personnels et des Objets Précieux contenus dans les Bagages et confiés à une compagnie de transport ;**
- **La perte ou le dommage des Objets Personnels ou Précieux et ce quelques soient les circonstances du Sinistre ;**
- **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 ;**
- **La confiscation ou la destruction par les autorités (douane, police) ;**
- **Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle**
- **La perte (sauf par une compagnie de transport pour les Bagages uniquement), l'oubli ou l'échange ;**
- **Les matériels de sport de toute nature ;**

- **Les vols en camping ;**
- **Les brûlures, dégâts des eaux ou dégâts dus au coulage de liquides ou de matières grasses, colorantes ou corrosives, contenus dans les Bagages assurés.**

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

La déclaration de Sinistre doit parvenir à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, L'Assureur subit un préjudice, l'Assuré perd tout droit à indemnité.

- En cas de vol ou de perte d'un Bagage confié à un transporteur :
 - **Faire établir** par la compagnie de transport un constat de dommage ;
 - **Transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME l'original du constat d'irrégularité, la copie du titre de transport, le talon de la carte d'embarquement, les étiquettes bagages.
- En cas de dommages des Bagages confiés à un transporteur :
 - **Faire établir** par la compagnie de transport un constat d'avarie ;
 - **Transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le constat d'avarie établi par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier (**à l'exclusion du représentant de l'organisateur du Voyage**), la copie du titre de transport et le talon de la carte d'embarquement, les étiquettes bagages, le devis de réparation ou l'attestation d'irréparabilité.
- En cas de retard de livraison par la compagnie de transport :
 - **Faire établir** un constat d'irrégularité par la compagnie de transport ;
 - **Transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME le constat d'irrégularité, la copie du titre de transport, le talon de la carte d'embarquement, les étiquettes bagages, le justificatif daté confirmant la livraison du Bagage à l'hôtel ou sa récupération par l'Assuré auprès du transporteur.
- En cas de vol durant le séjour :
 - **Déposer plainte** dans les meilleurs délais auprès d'une autorité compétente la plus proche du lieu du délit (police, gendarmerie, commissaire de bord, ...), et en tout état de cause dans le pays où a eu lieu le Sinistre ;
 - **Faire parvenir** à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** le dépôt de plainte précisant les circonstances du vol.

Dans tous les cas, **transmettre** à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME l'inventaire détaillé et chiffré ainsi que les factures d'achat d'origine, datées et numérotées et comportant le mode de règlement des objets volés, perdus ou endommagés, et en cas de retard de livraison, les originaux des factures d'achat des effets de première nécessité.

Si l'Assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**. Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **PRESENCE 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, déduction faite des indemnités couvrant les détériorations subies par les objets et les objets manquants. Le cas échéant. L'Assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME** considérera que l'Assuré a opté pour l'abandon,

Les biens sinistrés que **l'Assureur** indemnise à l'Assuré deviennent sa propriété.

En cas de non présentation de ces documents, l'Assuré encourt la déchéance de ses droits à indemnisation.

Les montants indiqués par l'Assuré dans sa déclaration de Sinistre ne peuvent être considérés comme preuve de la valeur des biens pour lesquels il demande à être indemnisé, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

L'Assuré est tenu de justifier, par tous moyens en son pouvoir et par tous documents en sa possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

S'il n'est pas en mesure de transmettre à l'Assureur les justificatifs d'achat requis, l'Assureur l'indemniser sur la base de la valeur forfaitaire prévue au Tableau des Garanties.

Si sciemment, comme justificatif, l'Assuré produit des documents inexacts ou que l'Assuré use de moyens frauduleux ou effectue des déclarations inexacts ou incomplètes, il sera déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que l'Assureur serait alors fondé à intenter à son encontre.