

Assistance rapatriement

Afin que tous nos clients bénéficient d'une garantie minimum d'assistance, Voyages Maisonneuve a souscrit auprès d'EUROP ASSISTANCE FRANCE le contrat OPEN ODYSSEE n° 53 789 325. Cette assurance est offerte lors de l'achat du voyage. Ce contrat comporte des limitations de garantie, des exclusions et des obligations en cas de sinistre. Nous vous invitons à les lire attentivement (et à souscrire auprès de votre agence de voyages les garanties complémentaires adaptées à vos besoins).

EXTRAIT DES PRINCIPALES GARANTIES ET EXCLUSIONS :

Maladie ou accident corporel :

- Rapatriement ou transport sanitaire selon prescription médicale : frais réels
- Rapatriement d'un proche voyageant avec vous : train 1^{re} classe ou avion classe économique avec frais de taxi au départ et à l'arrivée.

Ou bien en cas d'hospitalisation préconisée de plus de 2 jours : soit mise à la disposition d'un proche d'un billet A/R pour se rendre à votre chevet : train 1^{ère} classe ou avion classe économique plus prise en charge des frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 80 € / nuit / 10 nuits maximum.

– ou bien prolongation de séjour d'un accompagnant si votre séjour à l'hôpital dépasse la date de retour prévue ou dans le cadre d'un circuit : prise en charge des frais d'hébergement (chambre + petit déjeuner) à concurrence de 80€ / nuit / 4 nuits maximum.

- Remboursement complémentaire des frais médicaux et d'hospitalisation à l'étranger après intervention de la Sécurité Sociale et de tout organisme de prévoyance (franchise 30 € par dossier) :
 - Europe et Pays Méditerranéens : 75 000 €
 - Reste du Monde : 152 500 €
- Remboursement des soins dentaires : 300 €
- Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger dans la limite des montants précités et en accord avec les Équipes Médicales d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

Décès :

- Rapatriement de corps : frais réels.
- Frais préparations spécifiques au transport : frais réels.
- Participation aux frais de cercueil ou d'urne à concurrence de 2 300 €.
- Formalités décès sur place (reconnaissance de corps) : aller-retour + hébergement (chambre + petit déjeuner) : 80€ / nuit / 2 nuits maximum.

Autres assistances :

- Retour anticipé suite à décès ou hospitalisation imprévue d'un membre de la famille (conjoint, concubin, ascendants ou descendants directs, frère, sœur, gendre, belle-fille, neveu, nièce), d'une garde d'enfant mineur et/ou majeur handicapé, ou du remplacement professionnel : prise en charge voyage retour en train 1^{re} classe ou avion classe économique plus frais de taxi au départ et à l'arrivée.
- Retour anticipé en cas de sinistre au domicile : prise en charge voyage retour en train 1^{re} classe ou avion de ligne classe économique plus frais de taxi au départ et à l'arrivée.
- Mesures conservatoires en cas de sinistre au domicile : 80 €
- En cas de poursuite judiciaire à l'étranger consécutive à un accident de la circulation :
 - prise en charge honoraires d'avocat : 3 100 €
 - avance caution pénale : 15 300 €
- Frais de secours sur piste de ski balisés : frais réels
- Frais de recherche et de secours en mer ou en montagne (y compris ski hors piste) : jusqu'à 15 300 €
- Informations voyage, informations santé
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers ou moyens de paiement au cours du voyage.
- Retour anticipé en cas de d'attentat survenu dans un rayon de 100 Kms autour du lieu où vous vous trouvez.

Lorsque EUROP ASSISTANCE FRANCE prend en charge le transport d'un abonné, celui-ci doit lui restituer le billet de retour initialement prévu et non utilisé.

Principales exclusions :

- Les frais engagés sans l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.
- Les frais non justifiés par des documents originaux.
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les trois mois précédant la demande d'assistance.
- Les incidents liés à un état de grossesse dont le risque était connu avant la date de départ et dans tous les cas à partir de la 36^e semaine.
- Les frais consécutifs à l'usage de drogues et stupéfiants.
- Les situations liées à des faits de grèves, guerres civiles ou étrangères, catastrophes naturelles ou tout autre cas de force majeure.

Comment demander une assistance ?

En cas d'urgence, contactez les services de secours locaux (SAMU, pompiers...) puis dans les plus brefs délais, appelez ou faites appeler EUROP ASSISTANCE FRANCE, 24 heures sur 24 :

- Par téléphone :
 - depuis la France : 01 41 85 82 58
 - depuis l'étranger : 33 1 41 85 82 58
- Par télécopie :
 - depuis la France : 01 41 85 85 71
 - depuis l'étranger : 33 1 41 85 85 71

Et tenez-vous prêt à indiquer :

- Notre numéro de contrat EUROP ASSISTANCE FRANCE : OPEN ODYSSEE n° 53 789 325
- Votre nom et l'adresse de votre domicile.
- Votre adresse complète sur votre lieu de séjour.
- Votre numéro de téléphone ou fax sur votre lieu de séjour.
- Les secours dont vous avez besoin.

ATTENTION :

- Vous devez impérativement obtenir l'accord préalable d'EUROP ASSISTANCE FRANCE avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense.
- Vous devez vous conformer aux solutions qu'EUROP ASSISTANCE FRANCE préconise.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par EUROP ASSISTANCE FRANCE, vous déchargez EUROP ASSISTANCE FRANCE expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

Attention : avant de partir dans un pays de l'Union Européenne, nous vous conseillons de vous munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

Garanties facultatives

La Loi interdit d'inclure dans un forfait de voyage les assurances afin de laisser le choix aux consommateurs.

Pour un meilleur service Voyages Maisonneuve vous propose en option les garanties ci-dessous. Celles-ci doivent être souscrites le jour même de l'inscription au voyage et par l'intégralité des participants inscrits sur le même bon d'inscription.

ASSURANCE ANNULATION :

Pour les voyages en avion, Voyages Maisonneuve a souscrit la Police Europ Assistance n° 53 785 893 par l'intermédiaire de TMS CONTACT qui garantit le remboursement des frais d'annulation (à l'exclusion des frais de dossier) à votre charge et facturés par Voyages Maisonneuve, en application de ses Conditions Particulières de vente, si vous annulez votre voyage avant le départ pour l'une des clauses énumérées ci-dessous :

- Décès, accident corporel grave ou maladie grave, survenu après l'inscription, de l'assuré, de son conjoint ou concubin, de leurs ascendants ou descendants jusqu'au 2^e degré, de la personne devant voyager avec l'assuré (à condition qu'elle soit inscrite sur le même bulletin de réservation).

NB : On entend par accident grave toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime provenant d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens. On entend par maladie grave une altération de santé, constatée par une autorité médicale compétente, interdisant de quitter la chambre et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Sont aussi garantis :

- Les rechutes ou aggravations de maladie chronique ou préexistante ou d'accident antérieur à l'achat du voyage, sauf si l'aggravation a eu lieu dans le mois précédant l'achat du voyage.
- Les complications de grossesse, à condition que l'assurée ne soit pas enceinte de plus de trois mois au moment de l'inscription au voyage.
- Votre licenciement économique ou celui de votre conjoint, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de l'inscription au voyage.
- L'octroi d'un emploi ou d'un stage ANPE pour le participant au voyage inscrit au chômage, à l'exclusion de tout travail intérimaire et à condition que la date de début de l'embauche ou du stage coïncide avec la période de son séjour.
- la modification de vos congés payés (préalablement acceptés avant l'achat du voyage) par votre employeur ou mutation professionnelle (franchise 20% - récupérable après recours).
- Les préjudices graves nécessitant impérativement votre présence le jour du départ prévu, consécutifs à un vol, à un incendie, à un dégât des eaux ou à des éléments naturels et atteignant votre résidence principale ou secondaire, ou vos locaux professionnels. Sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.
- Les dommages graves à votre véhicule dans les 48 heures précédant le départ et dans la mesure où celui-ci ne peut plus être utilisé pour vous rendre sur votre lieu de séjour ou à l'aéroport.
- Les convocations imprévisibles et non reportables telles que convocation à un tribunal en tant que juré, convocation en vue de l'adoption d'un enfant, convocation pour une greffe (en tant que donneur ou receveur), convocation à un examen de rattrapage.
- La contre-indication ou suites imprévisibles de vaccinations obligatoires pour le voyage.

Ces garanties prennent effet dès l'inscription au voyage, matérialisée par un bulletin d'inscription. Elles expirent à l'heure de départ fixée par Voyages Maisonneuve. Franchise : 20 € par personne.

GARANTIES COMPLÉMENTAIRES :

– ANNULATION "CAS IMPRÉVUS". Cette garantie couvre l'annulation pour un motif, soudain, matériel ou immatériel, imprévisible et indépendant de la volonté du participant. Cet événement empêchant impérativement le départ doit être dûment établi et non connu lors de la réservation du voyage. (Franchise 33€ par personne).

– AVION MANQUÉ :

Si l'assuré rate son avion, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, et dans la mesure où il a pris toutes les dispositions pour se présenter à l'enregistrement dans les délais et conditions requis, TMS CONTACT participe au rachat d'un nouveau billet d'avion, s'il repart dans les 24 heures sur la même destination, à hauteur de 50% du montant total du forfait maximum.

Ne sont pas garantis :

- Tout motif qui mène à l'annulation et qui était connu au moment de l'inscription. De plus, l'assurance n'intervient pas si la personne qui provoque l'annulation était hospitalisée au moment de l'inscription au voyage.
- Les affections psychiques, mentales ou nerveuses n'entraînant pas une hospitalisation supérieure à 3 jours, les cures ou traitements esthétiques et l'usage de médicaments non prescrits par un médecin.
- Les conséquences de la toxicomanie et de l'alcoolisme.
- Les maladies ou accidents non consolidés ou faisant, compte tenu de leur évolution, l'objet de soins constants.
- Les maladies ou accidents dont les séquelles peuvent, sur avis médical, contre-indiquer certains déplacements.
- Le défaut, l'impossibilité ou les suites de vaccination, de même que la contre indication d'un traitement préventif pour certaines destinations.
- L'obligation d'ordre professionnel.
- La contre indication du vol aérien.
- La non présentation de l'un des documents indispensables au voyage.
- Tous les actes intentionnels à l'origine de l'annulation.
- La pollution, les catastrophes naturelles visées par la loi 82600 du 13 juillet 1982.
- La guerre civile ou étrangère, les émeutes, les mouvements populaires, les actes de terrorisme et tout effet d'une source de radio-activité.

INDEMNITÉ D'INTERRUPTION DE SÉJOUR :

Si vous devez interrompre votre voyage suite à votre rapatriement par la Compagnie d'Assistance, celui d'un membre de votre famille ou de votre compagnon de voyage pour l'un des motifs suivants :

- maladie grave ou accident grave (sur avis du service médical d'EUROP ASSISTANCE FRANCE) et décès,
- dommages graves atteignant votre résidence principale ou secondaire ou vos locaux professionnels,

la partie du séjour non effectuée vous est remboursée au prorata temporis de la durée du séjour prévu. Cette indemnité sera calculée à compter du lendemain du rapatriement. Elle ne pourra en aucun cas excéder le montant de votre voyage avec un maximum de 1500 € par personne. Franchise : 20 € par personne.

ASSURANCE BAGAGES :

– Pour les voyages en avion, cette garantie vient en complément ou à défaut d'autres garanties accordées par ailleurs (ex : indemnité de la compagnie aérienne). Vous êtes dédommages pour le préjudice matériel qui résulte de la perte de vos bagages (on entend sacs de voyages et valises) par le transporteur et / ou des transferts organisés, du vol de vos bagages, de leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le voyage.

Elle prend effet à l'heure et au lieu de départ fixés par Voyages Maisonneuve. Elle est acquise pour toute la durée du voyage. Elle ne s'applique qu'à la condition que le vol ou la perte du bagage soit constaté par écrit par les autorités compétentes du lieu du délit. Elle s'exerce à concurrence de 1500 € par personne et par bagage, (à concurrence de 400€ maximum pour les objets acquis pendant le séjour) sous déduction d'une franchise de 30 €.

Les objets de valeur sont également indemnisés à concurrence de 1500 € dans les conditions suivantes :

- Les bijoux, perles fines, pierres précieuses et montres sont uniquement garantis contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés par l'assuré.
- Les appareils photographiques et leurs accessoires, caméscopes, foureaux, et matériels de sport sont uniquement garantis contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés, utilisés, remis en consigne ou à un transporteur agréé contre récépissé.

Retard de livraison : En cas de bagages égarés à l'aller par l'entreprise de transport et non récupérés dans les 24 heures : remboursement à hauteur de 160€ par personne, sur pièces justificatives, des frais occasionnés par les achats de première nécessité sur place.

Réfection des papiers : prise en charge des frais de réfection du passeport, carte d'identité et permis de conduire en cas de perte ou vol pendant le séjour : maximum 150€ par personne. Franchise : 30 € par personne.

Ne sont pas garantis :

- La perte par vol ou autrement des billets de banque, titres et numéraires, valeurs, prothèses, documents, cartes de crédit, cartes magnétiques, billets de transport, clés, jeux et portables (téléphones, micro-ordinateurs, ...).
- Les bagages se trouvant dans un véhicule automobile ou autocar.

– Le vol ou l'endommagement de vos bagages laissés sans surveillance, consécutif à des négligences de votre part.

– Les saisies, confiscations ou mises sous séquestre par la Douane ou par une Autorité de Police.

– Les disparitions, pertes, bris, rayures des lunettes et verres de contact.

– Les animaux vivants et plantes.

– Les bris d'objets fragiles (verre, porcelaine...) et leurs conséquences.

– Tous les dommages ou vols dont l'origine est une faute intentionnelle de l'assuré ou de ses accompagnants.

– Tous les dégâts d'ordre mécanique ou électrique qui entraînent le non fonctionnement ou le déréglage d'appareils électriques (rasoirs, postes radio...).

– Les griffures ou égratignures survenant aux bagages pendant le transport.

– Les accidents occasionnés par la guerre étrangère ou civile, les émeutes populaires, les grèves, les actes de terrorisme.

GARANTIE ANNULATION :

Pour les voyages en autocar ou les séjours sans transport, Voyages Maisonneuve assure le remboursement des participants en cas d'annulation dans les mêmes cas que ceux cités ci-dessus. Les exclusions de remboursement restent également identiques.

TARIFS DES GARANTIES :

Les tarifs sont indiqués sur chaque page voyage dans la rubrique "Offres facultatives". Il s'agit d'un tarif par personne. Nous proposons aussi un "tarif famille" valable à partir de 4 personnes (ascendants, descendants et familles reconstituées) selon la grille suivante :

TARIF SPÉCIAL FAMILLE	
Tarif catalogue par personne	Tarif famille correspondant
11 € par personne	28 € par famille
20 € par personne	50 € par famille
30 € par personne	75 € par famille
49 € par personne	123 € par famille

Que faire en cas de sinistre ?

Obligation en cas d'annulation :

- Vous devez OBLIGATOIREMENT annuler dès la survenance d'un problème médical vous atteignant ou atteignant un de vos proches, et qui pourrait, de suite ou ultérieurement empêcher votre départ.
- Sous peine de déchéance, vous ou vos ayants droit êtes tenus de donner avis par écrit du sinistre simultanément à la société assureur et à Voyages Maisonneuve dans les cinq jours à partir du jour où vous en avez eu connaissance, sauf cas fortuit ou de force majeure.
- Vous devez fournir et autoriser votre médecin à fournir à TMS CONTACT tous les renseignements qui pourraient être demandés. À cet effet, vous devez prendre toutes dispositions pour que le médecin de la personne motivant l'annulation soit libéré du secret médical vis à vis de Europ Assistance France.

Attention : Si vous devez annuler tardivement, l'assurance ne pourra prendre en charge que les frais exigibles à la date de la survenance de l'événement et vous resterez votre propre assureur pour la différence.

Obligation en cas d'interruption de séjour :

- Avertir Voyages Maisonneuve dans les cinq jours à partir du jour où vous en avez eu connaissance.
- Fournir les justificatifs d'interruption de séjour (attestation de rapatriement d'Europ Assistance).

Obligation en cas de sinistre bagage :

- Déposer plainte dans les plus brefs délais auprès des autorités compétentes du lieu (commissariat, compagnie aérienne à l'aéroport).
- En cas de sinistre survenu pendant un transport aérien, réclamer impérativement auprès de la compagnie à l'aéroport un constat d'irrégularité.
- Avertir Voyages Maisonneuve dans les 24 h à partir du jour où vous en avez eu connaissance.

Obligations communes :

- Adresser à Centre de Gestion TMS/CONTACT : 110 avenue de la République – 75545 PARIS Cedex 11 – Tél. : 0891 677 404 (0,225€ TTC / mn) Fax : 01.73.03.41.00 tous les documents et renseignements nécessaires à la constitution du dossier.

Ceci n'est qu'un extrait des informations générales et complètes qui vous seront communiquées dans votre dossier départ. L'intégralité des informations générales et du contrat peut vous être transmise sur simple demande.