

L'ASSURANCE

La société d'assurances intervient après l'accident ou la maladie, en général à votre retour, pour vous rembourser le montant des frais engagés ou vous indemniser des dommages subis.

Vous devez annuler votre voyage

Une maladie, un accident, le décès d'un proche, vous oblige à annuler le voyage projeté.

L'organisateur du séjour laissera à votre charge tout ou partie des prestations annulées appelées « frais d'annulation ». La garantie « annulation de voyage » prévoit le remboursement de ces frais, en partie ou en totalité, dès lors que la cause de l'annulation est garantie par le contrat.

■ Comment être assuré ?

Différentes formules s'offrent à vous ; la garantie peut :

- être incluse dans le prix du voyage ;
- être incluse dans un contrat d'« assurance voyages » ;
- être proposée par l'agence de voyages moyennant le paiement d'une somme supplémentaire. Lors de l'inscription, l'agence de voyages doit rappeler « l'existence de contrats d'assurance facultatifs couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ». Lorsque le client souscrit cette assurance, elle doit lui remettre un résumé du contrat qui précise l'étendue des garanties et des exclusions ;
- faire l'objet d'un contrat spécifique.

■ Dans quels cas l'assurance interviendra-t-elle ?

■ Pour que l'assurance joue, l'annulation du voyage doit non seulement avoir été provoquée par un motif important (maladie ou accident grave, décès), mais aussi être imprévisible au moment de la souscription du contrat et, bien entendu, non intentionnelle.

Ainsi, il faut en principe que la première manifestation d'une maladie ait lieu après la signature du contrat ; quant au suicide du voyageur, il est exclu.

■ Parfois, les accidents qui résultent de la pratique de certains sports ne sont pas garantis (ski nautique, alpinisme).

■ Si l'annulation est due à un incendie, une catastrophe naturelle, qui endommagent gravement votre habitation, ou encore si elle est due à votre licenciement, l'assurance joue ou ne joue pas selon les dispositions du contrat. En revanche, celui-ci exclut certains événements qui vous empêchent de partir, comme le vol ou la perte du passeport.

■ Il est possible d'assurer, dans les mêmes conditions, les frais d'annulation de la location d'un bateau de plaisance, d'une villa, d'un appartement.

Vous êtes victime d'un accident ou d'une maladie pendant votre voyage

■ Bénéficiez-vous de garanties personnelles ?

- L'une de vos assurances (individuelle, accidents, maladie, vie) comprend-elle le remboursement des frais de soins en cas d'accident, d'hospitalisation au cours du voyage, le versement d'un capital en cas d'invalidité ou de décès ?
- Ou bien avez-vous souscrit un contrat spécifique «voyages» comportant de telles garanties ?
- Le remboursement des frais de soins vient en complément des prestations de la Sécurité sociale ou de tout organisme de prévoyance, dans la limite des frais engagés.

■ Assuré social, qui partez pour l'étranger, n'oubliez pas de vous munir de l'imprimé spécial de prise en charge (formulaire E111) pour être remboursé de vos frais de soins éventuels. Renseignez-vous auprès de votre caisse de Sécurité sociale.

■ Une autre personne est responsable de vos blessures

Le responsable de l'accident ou son assureur vous doit un dédommagement en plus de ceux que vous recevrez au titre de vos assurances personnelles (vérifiez toutefois dans vos contrats si ces indemnités se cumulent). Vous avez une garantie «protection juridique» : déclarez l'accident à votre assureur, qui se chargera de toutes les démarches. Dans le cas contraire, adressez une lettre recommandée au responsable.

Vos bagages ont été volés, endommagés ou perdus

Un transporteur, un hôtelier peuvent porter la responsabilité de la détérioration, de la perte ou du vol de vos bagages. Vous disposez peut-être d'un recours contre eux ou leur assureur. Mais vous ne serez sans doute pas remboursé intégralement, car il existe des limites de responsabilité.

Bénéficiez-vous de garanties personnelles ? Il s'agit :

- de l'extension « villégiature » (relisez votre contrat multirisque habitation) qui garantit les effets et bagages incendiés ou volés pendant un séjour hors de votre domicile ;
- d'une assurance « bagages » qui couvre les biens emportés ou achetés, en général dans le monde entier, contre la perte, le vol, la disparition, la détérioration.

Mais si vous laissez des objets dans une voiture non fermée à clé ou dans un véhicule qui stationne dehors, la nuit, votre garantie ne jouera pas.

Les assurances « voyages » ou « loisirs » couvrent aussi les bagages. Pour les appareils photo et caméras de valeur, il existe des contrats spéciaux qui prennent en charge le vol, la perte, et parfois la casse.

Vous causez un dommage à autrui

L'assurance de responsabilité civile incluse dans votre contrat « multirisque habitation » joue en cas de dommages causés involontairement à autrui.

Lorsque les dommages ont un incendie pour origine, l'assureur n'intervient que si le contrat le spécifie et dans la limite indiquée. Il faut donc que le montant de cette garantie soit assez élevé.

● Au volant de votre voiture

C'est votre assureur « responsabilité civile auto » qui indemniser les victimes d'un accident provoqué par vous.

Si vous tractez une remorque, une caravane, n'oubliez pas de le déclarer à votre assureur.

On recherche votre responsabilité à la suite d'un accident : la garantie « défense » de votre contrat « auto » vous permettra d'être défendu par votre assureur.

● Au volant d'un véhicule loué

C'est à l'assureur du loueur de réparer le préjudice des victimes. Dans certains pays, l'assurance n'est pas obligatoire ; renseignez-vous. Si le loueur n'est pas assuré, souscrivez un contrat vous-même.

VOYAGES ASSURANCE ET ASSISTANCE

CDIA

CENTRE DE DOCUMENTATION ET D'INFORMATION DE L'ASSURANCE
26, BD HAUSSMANN, 75311 PARIS CEDEX 09

Un accident, une maladie, le vol de vos bagages, une panne de voiture peuvent vous plonger dans l'embarras, surtout si ces événements se produisent à l'étranger. Dans quelles conditions les contrats d'assistance et d'assurance sont-ils susceptibles d'intervenir ? Que proposent-ils ?

A qui s'adresser ?

Les garanties d'assurance et d'assistance sont normalement délivrées par des entreprises distinctes. Cependant, les sociétés d'assurances proposent souvent à leurs clients des garanties d'assistance. Inversement, les abonnements d'assistance comprennent parfois des garanties d'assurance.

Pour un contrat d'assurance, adressez-vous à votre assureur habituel (agent, courtier ou bureau local) ou à la société d'assurances de votre choix. Pour un abonnement d'assistance, contactez une société d'assistance, votre assureur, l'organisateur du séjour, une banque, etc.

Avant de partir

Quel que soit le contrat souscrit, vérifiez :

- qui est assuré ou abonné ;
- l'étendue des garanties (par exemple, le sport que vous allez pratiquer est-il couvert ?) ;

- la liste des exclusions ;
- dans quels pays les garanties sont applicables.

Par exemple, si vous partez en voiture ou en moto, regardez au verso de votre carte verte dans quels pays votre assurance obligatoire est valable (pays non rayés). Si vous visitez ou traversez un pays dont le nom est rayé ou ne figure pas sur la carte verte, renseignez-vous auprès de votre assureur sur la façon dont vous pouvez être assuré. Sachez que les limites territoriales diffèrent parfois, dans un même contrat, selon les garanties.

▶ Si besoin est, demandez une « extension » de garantie.

L'ASSISTANCE

L'organisme d'assistance intervient dès que vous vous trouvez dans une situation difficile (panne de voiture, accident, maladie grave).

Vous pouvez :

- souscrire un abonnement pour la durée de votre déplacement ;
- souscrire un abonnement à l'année ;
- bénéficier de la garantie d'assistance complémentaire d'un contrat d'assurance ;
- bénéficier d'une garantie d'assistance souscrite par l'organisateur du séjour ;
- bénéficier d'une garantie d'assistance souscrite par votre employeur pour des déplacements professionnels (qui joue aussi parfois lors de vos voyages privés).

LES PRESTATIONS LIÉES AUX PERSONNES

Vous (ou l'une des personnes abonnées) êtes gravement malade ou blessé.	▶ La société d'assistance organise le rapatriement, le transport et l'admission en service hospitalier*.
Un décès survient au cours du voyage.	▶ La société d'assistance organise le rapatriement du corps jusqu'au lieu de l'inhumation*.
Vous devez interrompre votre séjour en raison du décès d'un proche.	▶ L'organisme d'assistance prend à sa charge vos frais de transport jusqu'au lieu du décès, des obsèques... .
Vous êtes hospitalisé pour plus de dix jours, sans rapatriement possible.	▶ L'organisme d'assistance met à la disposition d'un membre de votre famille un billet aller-retour pour se rendre à votre chevet. Le contrat peut prévoir également la prise en charge de ses frais d'hébergement.

* Dans l'un et l'autre cas, les contrats comprennent le paiement des frais de retour des autres personnes abonnées.

LES PRESTATIONS LIÉES AU VÉHICULE

Votre véhicule tombe en panne, est accidenté ou volé.

Malade ou accidenté, vous êtes dans l'impossibilité de conduire et ne pouvez vous faire remplacer par un passager.

Les autorités du pays où vous séjournez vous obligent à verser une caution pénale.

▶ L'organisme d'assistance s'occupe, selon l'événement et la formule choisie :
 – des frais de remorquage ;
 – de l'envoi des pièces détachées introuvables sur place ;
 – du rapatriement du véhicule à proximité de votre domicile ;
 – des frais d'hébergement pendant la durée des réparations ;
 – du rapatriement des passagers ;
 – du retour du véhicule réparé sur place ou volé et retrouvé. La société envoie un chauffeur ou vous paye le billet du transport aller.

▶ La société envoie un chauffeur pour rapatrier votre véhicule et ses occupants.

▶ L'organisme d'assistance avance cette caution, dans les limites prévues par le contrat.

Autres prestations possibles

Les sociétés d'assistance proposent d'autres garanties, par exemple :

- le remboursement des frais de prolongation de séjour à l'hôtel après une hospitalisation (dans une limite fixée par le contrat) ;
- en cas d'accident, le remboursement des frais de location d'un véhicule (jusqu'à une certaine somme) ;
- une assistance domestique à la suite d'un cambriolage, d'un incendie ou d'un dégât des eaux au domicile de la personne absente : la société organise et prend en charge des mesures d'urgence (envoi d'un serrurier... .) ;
- une avance en cas de vol ou de perte de tous moyens de paiement.

CONSEILS PRATIQUES

▶ Notez les références de vos contrats, les numéros de téléphone, les adresses de vos sociétés d'assurances et d'assistance.

▶ Certaines sociétés délivrent une carte autocollante sur laquelle figure un numéro de téléphone. Collez-la sur la lunette arrière de votre voiture ou rangez-la avec vos papiers personnels.

▶ Prenez contact avec votre société d'assistance avant toute démarche. A défaut d'accord préalable, l'assistant refusera d'intervenir.

▶ Vous devez déclarer un accident à votre assureur dans les cinq jours ouvrés, un vol dans les deux jours ouvrés, par lettre recommandée, de préférence avec avis de réception.