

- En cas de motif médical, le questionnaire médical fourni par Mutuaide Assistance complété par le médecin de la personne à l'origine de l'annulation, accompagné des certificats originaux. Dans les autres cas, le justificatif de l'événement à l'origine de l'annulation demandé par Mutuaide Assistance.
- En cas de décès, le certificat de décès, et une preuve de lien de parenté s'il s'agit du décès d'une personne ne participant pas au voyage.
- **En cas d'interruption :**
  - Le bulletin d'inscription au voyage.
  - Les factures originales du voyageur ou de l'organisateur du voyage.
  - et tout autre justificatif demandé par Mutuaide Assistance.

### ► Quelles sont les obligations de Mutuaide ?

Mutuaide Assistance, filiale de Groupama, certifiée ISO 9001, traite les demandes d'indemnisation dans **les meilleurs délais** dès la réception du **dossier complet**, c'est-à-dire réception de toutes les pièces demandées et du questionnaire médical si celui-ci est exigé. Un seul rappel est prévu dans le mois qui suit l'ouverture du dossier.

#### Groupama c'est...

[www.groupama.fr](http://www.groupama.fr)

- 16 millions de sociétaires et clients
- 4 300 caisses locales
- 9 caisses régionales

#### les Aînés Ruraux ce sont...

[www.ainesruraux.org](http://www.ainesruraux.org)

- 700 000 adhérents
- 9 000 clubs
- 85 fédérations départementales

**Un besoin d'informations, de conseils ?**  
Contactez votre Fédération départementale.

## LES GARANTIES DE VOYAGE : « Annulation-Interruption-Assistance »

Une offre d'assurance complète et des garanties nationales au service des Aînés Ruraux

### ► Quel est l'objet des garanties annulation ou interruption de voyage ?

La garantie « Annulation ou Interruption de voyage » permet à l'adhérent qui se trouve dans l'obligation d'annuler ou d'interrompre son voyage ou son séjour, d'être **indemnisé** des sommes facturées par le voyageur.

Les motifs d'annulation ou d'interruption pris en compte sont limitativement énumérés dans les Conditions générales du contrat Groupama Cohésion ARCANGE. La garantie intervient notamment en cas de maladie justifiée médicalement – **y compris chronique ou préexistante** – ou accident grave, complications liées à une vaccination, décès, mais également pour des motifs professionnels, des dommages graves aux locaux ou aux véhicules de l'adhérent, le vol de ses papiers ou encore l'annulation du voyage par un accompagnant.

Pour bénéficier de la garantie, l'adhérent doit être inscrit au voyage et à jour de sa cotisation auprès de son club,

- **L'Annulation de voyage ou de séjour touristique** intervient si l'adhérent se trouve dans l'impossibilité de participer au voyage. Cette garantie débute dès l'achat du voyage et cesse dès que celui-ci a débuté.
- **L'Interruption de voyage ou de séjour touristique** intervient si l'adhérent se trouve dans l'impossibilité de poursuivre son voyage. Cette garantie prend effet dès que la prestation de voyage achetée auprès du voyageur a commencé à être consommée.

Document non contractuel.



# L'ANNULATION OU L'INTERRUPTION DE VOYAGE

## ► Quels sont les frais remboursés par Groupama ?

- **En cas d'annulation :**
  - Le voyageur rembourse le club ou la fédération départementale en fonction d'un barème d'annulation inclus dans le contrat de vente signé avec le voyageur et de la date à laquelle il a été prévenu,
  - Mutuaide Assistance rembourse le club ou la fédération en complétant la somme remboursée par le voyageur, déduction faite de la franchise et des autres frais exclus \*. La date retenue pour le calcul est la date réelle de l'événement, qui peut correspondre à la date de déclaration auprès de Mutuaide ou auprès du voyageur si les déclarations sont effectuées le même jour. **S'il existe un délai entre la date de l'événement et les déclarations auprès de Mutuaide Assistance ou du voyageur, Mutuaide retiendra la date de l'événement.**
- **En cas d'interruption,** le club ou la fédération départementale est remboursé de la partie du prix correspondant au séjour non consommé. Le prix du séjour est égal au coût de l'hébergement et des prestations optionnelles (par ex. : excursions) facturées à l'adhérent, déduction faite des frais exclus \*. La garantie ne comporte pas de franchise.

## ► Exemple de mécanisme d'indemnisation basé sur un barème indicatif

(pour le voyageur : barème du Syndicat national des agences de voyage, le SNAV, fréquemment utilisé)

DE LA RÉSERVATION DU VOYAGE AU DÉPART						PENDANT LE VOYAGE
Garantie Annulation de voyage						Garantie Interruption de voyage
Date d'information de Mutuaide ou du voyageur	> 30 jours avant le départ	de 30 J à 21 J avant le départ	de 20 J à 8 J avant le départ	de 7 J à 2 J	< 2 J et jusqu'au départ	Déclenchée pendant le voyage : du lendemain de l'impossibilité de voyager
Part du remboursement prise en charge par le voyageur et par Groupama*	Voyageur 100% moins frais de dossiers	Groupama 25% moins franchise 38 €	Groupama 50% moins franchise 38€	Groupama 75% moins franchise 38 €	Groupama 90% moins franchise 38 €	Remboursement des journées non consommées diminué des frais exclus *.
		Voyageur 75%				
		Voyageur 50%	Voyageur 25%			
				Voyageur 10%		

\* sur la base du coût du voyage payé par le club ou la fédération départementale (hors frais de dossier, frais de visa, prime d'assurance, taxes d'aéroport, pourboires).

Autre service à l'assuré pendant le voyage : **l'assistance rapatriement.**  
Déclenchée après le départ jusqu'au retour. Prise en charge de l'intégralité des frais initiés ou validés par Mutuaide après le départ et jusqu'au retour.

## ► Quelles démarches pour une bonne gestion du dossier ?

Dès le motif de l'événement connu, l'adhérent doit :

- **en cas d'annulation,** en informer le club ou la Fédération départementale qui devra **aussitôt** annuler le voyage en appelant **immédiatement** le voyageur **et** Mutuaide Assistance aux numéros ci-dessous. Un retard dans la déclaration peut entraîner une diminution du remboursement auprès du voyageur.
- **en cas d'interruption ou de demande d'assistance** effectuée par Mutuaide Assistance, contacter ou faire contacter immédiatement Mutuaide Assistance par téléphone aux numéros ci-dessous :
  - **DE FRANCE : 01 45 16 66 05**
  - **DE L'ÉTRANGER : 33 1 45 16 66 05** précédé de l'indicatif local d'accès au réseau International.

## ► Quels sont les documents que Mutuaide Assistance vous demandera et que vous devrez impérativement produire ?

- **En cas d'annulation :**
  - La preuve que la personne qui annule est adhérente au club et peut bénéficier de la garantie (copie recto/verso de la carte d'adhérent à jour du timbre de l'année),
  - Le liste des adhérents inscrits au voyage, y compris ceux qui ont annulé,
  - La facture d'origine du voyage comportant le nombre de participants (facture établie avant annulation ou bulletin de souscription),
  - La facture originale du voyageur détaillant les frais d'annulation, **Aucun remboursement ne sera effectué sans présentation de la facture originale,**
  - Les conditions générales de vente du voyageur comportant le barème des frais d'annulation.

.../...