

## Groupama et la prévention

**En tant que partenaire des associations, Groupama accorde une place importante à la prévention.**

Notre présence sur le terrain à vos côtés nous permet d'être au coeur de la vie associative de votre région. Forts de ces relations de proximité depuis plus de 30 ans, nous travaillons à développer une démarche de prévention au quotidien. Dans toutes les phases de la vie de votre association, Groupama peut vous aider à prévenir les risques et à diminuer le nombre et la gravité des accidents.

### Groupama, c'est...

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

- 5 millions de sociétaires
- 5 900 caisses locales
- 13 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.

Caisses régionales d'assurances mutuelles agricoles. Entreprise régie par le code des assurances. La gestion de l'assistance est confiée à Mutuaide assistance, filiale de Groupama et entreprise régie par le code des assurances.  
Mutuaide Assistance - société anonyme au capital de 9 590 040 euros - 8-14 rue des Frères Lumière - 94360 Bry sur Marne - 383 974 086 RCS Créteil.  
Document et visuels non contractuels - Crédits Photos : Les Aînés Ruraux - Fédération nationale/Gérard Photo Vitel - Corbis - Référence : 214896 (03/2008).



**AÎNÉS  
RURAUX**

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

**L'ANNULATION  
VOYAGE**



### ■ ■ ■ Quel est l'objet de la garantie ?

Les Conditions Générales de vente du voyageur permettent d'annuler un voyage à partir de la date de souscription du voyage jusqu'au départ quel que soit le motif invoqué.

Dans ce cadre, le contrat d'assurance Groupama Cohésion ARCANGE prendra en charge, au titre de la garantie « Annulation » les sommes facturées par le voyageur (en application de ses conditions générales de vente) en fonction des événements limitativement énumérés au contrat (maladie, accident, contre-indication médicale, refus de visas, annulation d'un accompagnant...).

Cette garantie ne doit pas être confondue avec l'interruption de voyage, qui permet le remboursement des sommes facturées par le voyageur lors d'un voyage déjà commencé.

NB : Un voyage commence dès que le participant part de chez lui pour se rendre, par exemple, à un point de ralliement, et s'arrête lorsqu'il rentre chez lui.

### ■ ■ ■ Quels sont les frais remboursés par Groupama ?

Après vérification du motif de l'annulation et de son éligibilité à la garantie « Annulation » du contrat Cohésion ARCANGE, Groupama rembourse, déduction faite de la franchise prévue (38 euros au 01/01/2011) l'ensemble des sommes facturées par le voyageur dont les frais d'annulation.

Les frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance le cas échéant souscrite individuellement par le club ou la Fédération en dehors de la garantie Groupama et les taxes d'aéroport ne sont pas remboursés.

L'indemnisation de Groupama est calculée à la date de l'événement ayant motivé l'annulation, et non à la date à laquelle le voyage a été annulé auprès du voyageur.

NB : Des écarts peuvent donc exister en fonction de la date d'information de l'annulation faite auprès de Groupama et du voyageur.

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

1. **Dès le motif de l'annulation connu**, l'adhérent doit en informer le club ou la fédération, qui doit **aussitôt** annuler le voyage.
2. **Simultanément**, le représentant du club ou de la fédération doit appeler :  
→ **MUTUAIDE ASSISTANCE** au **01 45 16 65 65**,  
ou un courriel à l'adresse : **gestionssinistres@mutuaide.fr**  
en n'omettant pas d'y mettre ses coordonnées (nom, adresse, téléphone, e-mail ...) afin qu'un dossier soit ouvert.  
→ **LE VOYAGISTE**

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

- Tout d'abord la preuve que la personne qui annule est adhérente au club et peut bénéficier de la garantie (copie de la carte d'adhérent).
- La liste des adhérents inscrits au voyage, y compris ceux qui ont annulé.
- Le formulaire de déclaration de sinistre.
- 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. Elle sera renvoyée au club ou à la fédération avec la mention « *remboursé par Mutuaide Assistance la somme de :* ». L'original est indispensable, prévue par le contrat et exigible dès qu'un remboursement est effectué. Il s'agit de règles comptables et de gestion élémentaire des sinistres. 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).
- En cas de motif médical, le questionnaire médical complété par le médecin de l'adhérent, accompagné des certificats médicaux originaux, le tout dans l'enveloppe prévue à cet effet. Un questionnaire médical incomplet ne permettant pas au médecin de se prononcer sera renvoyé au club ou à la fédération.
- En cas de décès, le certificat de décès, et une preuve de lien de parenté en cas de décès d'une personne ne participant pas au voyage (copie du livret de famille).

### ■ ■ ■ Quelles sont les obligations de Mutuaide Assistance ?

Mutuaide Assistance, filiale de Groupama, certifiée iso, s'est mise pour objectif le traitement des demandes d'indemnisation dans un délai de 7 jours calendaires à compter de la réception du dossier complet, c'est-à-dire de la 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.