



## GARANTIE COVID-19

***Pour déclarer votre demande de remboursement Annulation de vol***

**Connectez-vous sur le site : [www.gestion.presenceassistance.com](http://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.
- Remplir le formulaire de déclaration d'annulation qui vous permettra d'obtenir en quelques « clics » un mail reprenant 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.***

***Vous avez été confiné et n'avez pas pu utiliser votre billet de retour prévu ?***

***Contactez Résané***o par téléphone **+33 9 72 38 52 42**  
***afin de réserver un nouveau billet de retour***

***Pour toute information concernant le détail des garanties vous pouvez contacter  
PRESENCE ASSISTANCE au 0825 002 970 du lundi au vendredi de 9H30 à 18H00***

## GARANTIES

### Frais d'Annulation de Voyage

	Plafond de garantie	Montant restant à la charge du voyageur
➤ En cas d'annulation du vol, remboursement des frais facturés par Résanéó	Maximum 1.000 € par personne et 5.000 € pour l'ensemble du dossier RESANEO	10% du montant des frais avec un minimum de 50 € par personne

### Retour Différé

	Plafond de garantie	Montant restant à la charge du voyageur
➤ Mise à disposition d'un billet d'avion retour suite au confinement du Voyageur	Maximum 1.000 € par personne et 5.000 € pour l'ensemble du dossier RESANEO	Aucun

Seuls les voyages achetés à compter du 6 Mars 2020 bénéficient de cette garantie.

### FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE

#### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

Résanéó prend en charge le remboursement des frais d'annulation facturés, en application de ses Conditions Générales de vente, lorsque cette annulation, notifiée **AVANT LE DÉPART**, est due au fait que la destination est fortement déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères (cf [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)).

**La garantie est acquise uniquement si la destination n'était pas déjà formellement déconseillée au moment de l'inscription au voyage.**

#### ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'inscription au voyage et expire au moment du départ sur le lieu de convocation prévu par l'organisateur du voyage.

#### ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

Suite à l'annulation du voyage, l'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum de 1000 € par personne et 5000 € par dossier Résanéó.

**Les frais de dossier, les taxes remboursables à l'agence de voyage ou au voyageur par le transporteur ou tout organisme collecteur et les frais de visa ne sont pas remboursables.**

#### ARTICLE 4 – MONTANT NON REMBOURSE

Dans tous les cas, un montant de 10% du montant des frais d'annulation avec un minimum de 50 € par personne, restera à la charge du Voyageur.

#### ARTICLE 5 – NOUS NE GARANTISSONS PAS

Tous les Evénements non indiqués dans l'ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE, ne peuvent donner lieu à indemnisation de la part de Résanéó et en particulier :

- Les demandes de remboursement de voyage concernant une destination qui était déjà formellement déconseillée par le Ministère des Affaires Etrangères au moment de l'inscription au voyage.
- A toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du Voyage.

## **ARTICLE 6 – QUE FAIRE EN CAS D’ANNULATION DE VOYAGE ?**

Le Voyageur doit :

- **Aviser** l’entreprise auprès de laquelle il a acheté sa prestation dès la survenance du Sinistre.
- **Déclarer son sinistre par l’intermédiaire du site [www.gestion.presenceassistance.com](http://www.gestion.presenceassistance.com)**
- **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.

**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.

## **RETOUR DIFFERE**

### **ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE**

Si le Voyageur est dans l’impossibilité d’effectuer son vol de retour à la date prévue par suite de son confinement imposé par les autorités du pays de destination suite à l’épidémie de COVID-19, nous prenons en charge son billet de retour dans la limite de 1000 € par voyageur et 5000 € par événement.

La garantie ne sera acquise au Voyageur que si son billet initial et non modifiable et non remboursable.

### **ARTICLE 2 – QUE FAIRE EN CAS DE RETOUR DIFFERE ?**

Le Voyageur doit :

- **Contacter Résanéo pour le rachat de son nouveau billet**

Dans tous les cas le Voyageur devra apporter la preuve de son confinement imposé par les autorités du pays de destination, et que de ce fait il n’a pu utiliser son vol retour initialement prévu.

### **ARTICLE 3 – NOUS NE GARANTISSONS PAS**

**Tous les Evénements non indiqués dans l’ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE, ne peuvent donner lieu à indemnisation, et en particulier :**

- **Les demandes de remboursement de prestations autres que le nouveau titre de transport retour.**
- **Les demandes de remboursement lorsque le vol initial est annulé par la compagnie aérienne (droit de trafic interrompu avec le pays de destination)**
- **Les demandes de remboursement d’un nouveau titre de transport alors que le Voyageur n’a pas fait l’objet d’une mesure de confinement par les autorités du pays.**
- **Les demandes de remboursement d’un nouveau billet d’avion si le Voyageur n’était pas détenteur initialement d’un billet de retour.**