



## Assurance résolution/Annulation – ETERPA séjours jeunes et enfants

ETERPA vous propose de souscrire dans le cadre de ces séjours une assurance résolution. **ETERPA** assure en direct ce service.

- **Dépôt d'une demande de résolution :**

Le dossier de résolution est à déposer par mail à l'adresse suivante : [contact@eterpa.fr](mailto:contact@eterpa.fr) ou par courrier postal. Il doit préciser le motif de la résolution (annulation) et être joint des justificatifs nécessaires à l'instruction du dossier.

- Pour un motif médical : certificat médical précisant le motif de l'impossibilité de participer au séjour et tout document permettant de justifier l'annulation.
- Pour un motif familial : tout document permettant d'instruire la demande (certificat, hospitalisation)...
- Pour un motif professionnel/scolaire : tout document permettant d'instruire la demande (convocation à un examen, contrat de travail...)...

**Une franchise de 3 % du montant total du séjour est automatiquement appliquée pour tout dossier de résolution validé.**

- **Instruction / médiation :**

Le dossier est instruit par le Conseil d'administration d'ETERPA qui statue en fonction des pièces présentées. Toute réclamation relative à la décision du Conseil d'administration d'ETERPA doit faire l'objet d'une réclamation écrite par courrier recommandé avec AR à ETERPA – Place de l'Eglise- 38650 SAINT-ANDEOL. A défaut de réponse jugée satisfaisante ou en l'absence de réponse dans un délai de 60 jours, le client peut saisir gratuitement le médiateur du Tourisme et du Voyage dont ETERPA est adhérent et dont les coordonnées et modalités de saisine sont disponibles sur son site : [www.mtv.travel.com](http://www.mtv.travel.com) ou par courrier : MEDIATION TOURISME ET VOYAGE - BP 80303 - 75823 PARIS Cedex 17.

- **Conditions d'application :**

L'assurance résolution prend fin le premier jour du séjour à minuit. Elle intervient dans les cas suivants :

- accident corporel grave, décès, maladie (y compris rechute ou aggravations) de l'assuré empêchant l'assuré de participer au séjour (y compris COVID 19) ;
- décès des oncles, tantes, neveux, nièces, parents ;
- dommages graves d'incendie, d'explosion, de dégât des eaux, vol dans les locaux de l'assuré ;
- complication de grossesse ;
- licenciement économique de l'assuré ou de l'un de ses parents à condition que ce licenciement soit effectif après l'inscription ;
- obtention d'un emploi ou d'un stage à Pole Emploi à condition d'être inscrit au chômage et à l'exclusion de prolongation ou renouvellement de contrat ;
- cas contact COVID 19 dûment justifié
- convocation administrative ou professionnelle, à la condition expresse que l'assuré n'ait pas eu connaissance de la date de l'un des événements au moment de la réservation ou de la souscription de cette garantie ;
- convocation à un examen de rattrapage du bac à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la réservation ou de la souscription.
- Suppression, modification des congés payés, imposée par l'employeur, mutation professionnelle (franchise 25%) ;
- Incapacité de pratiquer l'activité principale du séjour.

- **Tarification séjour conduite accompagnée toutes périodes : 67,00 €**

- **Tarification petites colos sauf mini robinson : 30.00 €**

- **Tarification mini robinson : 20.00 €**