



Etendue des garanties

Le contrat Tourisme Pro propose des **garanties larges sans sous limites** spécialement conçues pour protéger les professionnels du tourisme immatriculés au registre d'immatriculation des agents de voyage et autres opérateurs de la vente de voyages et de séjours (détail : voir glossaire activités) :

- Agences de voyages
- Tour-Opérateurs
- Billetterie
- Agents d'accueil touristique

Il garantit les conséquences pécuniaires de la **responsabilité civile encourue dans le cadre de l'exécution des prestations** en cas de :

• Responsabilité sans faute résultant des dispositions de l'article L 211-16 du code de tourisme	• Faute intentionnelle ou dolosive des préposés	• Faute professionnelle (erreurs, omissions, négligences)
• Livrables constituant des produits non conformes ou défectueux	• Manquement contractuel	• Dommages aux biens confiés (tels que bagages, passeports, titres de transport confiés par les transporteurs, billets de spectacles)
• Divulgation d'informations confidentielles	• Transmission accidentelle de virus	

Et prend en charge :

- les frais de défense,
- les dommages et intérêt
- les **frais additionnels** : frais engagés par l'assuré avec notre accord aux fins exclusives d'atténuer l'importance d'un sinistre
- les **frais correctifs** : frais engagés par l'assuré avec notre accord pour éviter la survenance ou diminuer l'importance d'un sinistre

Avantages

• Aucune sous-limite en RC professionnelle

Très souvent les contrats du marché prévoient des sous-limites pour les dommages immatériels consécutifs ou non.

Hiscox n'applique pas de sous-limites, l'assuré est couvert pour tout type de sinistre garanti jusqu'à épuisement du montant total de la garantie RC professionnelle souscrite y compris pour les frais additionnels et les frais correctifs.

• Absence de franchise sur les frais de défense (avocat et expert)

Comme beaucoup d'acteurs du marché, Hiscox n'applique la franchise sur les frais de défense, et ce pour tous ses contrats RC Pro.

• Application d'une prime forfaitaire

La prime est calculée sur le chiffre d'affaire de l'année passée et non sur celui de l'année en cours. Aucune régularisation de prime n'est appliquée en fin d'année. **Nous n'ajustons la prime pour l'année suivante que si le chiffre d'affaires est supérieur à 500 000 € et une fois ce palier atteint seulement lorsqu'il a varié de plus de 20% (à la hausse ou à la baisse).**

L'intérêt pour l'assuré est double, cela lui permet de prévoir sans surprise son budget d'assurance pour l'année, et c'est un gain de trésorerie pour les entreprises en forte croissance puisque la prime d'assurance est calculée sur le chiffre d'affaires de l'exercice clos.

• Sinistres - Intervention en amont et volonté de règlement amiable

Traditionnellement, les assureurs attendent une réclamation formelle pour intervenir. **La spécificité d'Hiscox consiste à tout mettre en œuvre lors d'un litige pour en obtenir le règlement amiable y compris en exécutant à nouveau la prestation (mise en jeu des frais additionnels ou correctifs, outil de gestion de sinistre innovant) ou grâce à la prise en charge de factures non réglées.**

Par ailleurs, la volonté d'Hiscox est de ne pas hésiter à engager des frais de défense dans le cas de mises en causes abusives, qui sont trop nombreuses aujourd'hui.

Une équipe de spécialistes conseille et accompagne l'assuré dans la définition de la meilleure stratégie et le choix, si nécessaire, des avocats et experts les plus adaptés. **Chaque dossier est suivi par le même gestionnaire, de son ouverture à sa clôture.**

Nos équipes interviennent également à l'international grâce au soutien de notre réseau d'experts et d'avocats.

• Extension de garantie Protection Juridique

En plus des garanties RC Exploitation et RC Employeur proposées quasi systématiquement avec la RC Pro, nous proposons **une véritable garantie Protection Juridique, complément indispensable de la garantie RC Pro** lorsqu'elle n'est pas mobilisable.

La PJ est à distinguer de la garantie Défense Pénale et Recours vendue par la majorité des assureurs et qui est strictement liée à la survenance d'un dommage garanti par le contrat RC Pro.

La PJ intervient en Défense Pénale et en Recours mais également au-delà des garanties du contrat (ex : en cas de préjudice non garanti, non encore établi, d'exclusion de garantie ou pour un montant de réclamation inférieur à la franchise).



Principales exclusions

- **Défaut de versement ou de restitution de fonds**, titres ou valeurs reçus par l'assuré au titre des séjours et services vendus
- **Organisation de compétitions sportives sur la voie publique**, ou de **manifestations ou compétitions d'engins ou véhicules aériens, nautiques ou terrestres**.
- **Exploitation de moyens de transport**
- **Exploitation d'installations hôtelières et d'hébergements**
- **Pertes ou détériorations ou vols des espèces, billets, fourrures, bijoux, œuvres d'art et objets précieux**
- **Publicité trompeuse** ou de nature à induire en erreur concernant la promotion des activités professionnelles, des produits ou services vendus
- **Actes de kidnapping**
- **Activités non déclarées ou illicites ou exercée sans avoir obtenu / conservé l'immatriculation** délivrée par Atout France
- **Affrètement réalisé par un transporteur aérien sur la liste noire** adoptée par la Commission Européenne
- **Affrètement réalisé :**
 - (i) **par un transporteur contractuel ou de fait ne faisant pas partie** au jour du sinistre **d'une association de transporteurs aériens** officiellement reconnue (IATA, ATAF, AEA, ATA, IACA...), ou
 - (ii) **en vertu d'un contrat de transport aérien ne faisant pas référence au régime de responsabilité de la convention de Montréal** et de ses textes subséquents, ou
 - (iii) **par un transporteur contractuel ou de fait n'ayant pas** au jour du sinistre **le label Horizon Assess AirTM** délivré par AFAQ / AFNOR.

Exemples de prise en charge

Garanties	Exemples de sinistre	Que fait Hiscox pour l'assuré dans cet exemple ?	Valorisation en € pour cet exemple précis
Responsabilité sans faute d'une agence de voyage	Lors de son séjour, un vacancier est accidentellement blessé au cours d'une excursion en 4x4 incluse dans le forfait touristique vendu par notre assuré, et organisée par un prestataire de l'assuré. Il demande réparation directement à l'assuré au titre des dommages corporels subis.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous prenons contact rapidement avec la victime, - Nous indemnisons le dommage corporel subi par la victime, - Nous effectuons un recours contre l'assureur local du prestataire 	<ul style="list-style-type: none"> - Indemnisation du dommage corporel de la victime : 138 000 € - Frais d'expertise médicale : 2 000 € - Frais de traduction du rapport des autorités locales : 800 € - Crédit CPAM et mutuelle : 22 000 €
Faute professionnelle de l'agence de voyages	Lors de la vente d'un séjour, une agence de voyages omet d'informer ses clients de la nécessité de détenir un passeport valide plus de six mois après le retour du voyage. Ses clients sont refusés à l'embarquement. Ils se retournent contre l'agence de voyage pour obtenir l'indemnisation de son préjudice.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous prenons contact rapidement avec les clients - Indemnisation du préjudice subi par les clients (perte du séjour, frais de retour) 	<ul style="list-style-type: none"> - Indemnisation du préjudice des clients : 12 500€
Prestations non conformes	Un couple souhaite se marier à l'Île Maurice en présence de 40 invités. Il réserve deux billets d'avion aller/retour et l'hébergement hôtelier auprès d'une agence de voyages, et organise seul la cérémonie. Le préposé de l'agence fait une erreur dans la date des billets. Le couple se présente à l'aéroport, alors que les billets d'avion ne sont plus valides. Le mariage doit être célébré le lendemain.	<ul style="list-style-type: none"> - Nous prenons en charge de nouveaux billets d'avion (<u>frais correctifs</u>) pour qu'ils assistent à la cérémonie, et pour éviter un sinistre plus important (frais de cérémonie, frais de traiteur, frais de locations de salle, préjudice moral, frais des invités...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge des nouveaux billets : 4 000€