

## NOTICE D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

### **Cher client,**

Compte tenu des caractéristiques exposées, de la protection que vous recherchez ainsi que des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons les garanties incluses dans le présent contrat d'assurance. Avant de souscrire ce contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'Information, ainsi que les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

### **Information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances**

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat d'assurance pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

- 1° vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;
- 2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- 3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;
- 4° vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

### **Points d'attention**

Ce contrat s'adresse à tout personne résidant en France et qui recherche une protection contre les événements garantis par le contrat d'assurance.

Vos conditions générales comportent des exclusions et des limitations dont vous devez prendre connaissance avant la souscription.

La présente notice d'information ainsi que les conditions générales applicables à votre couverture d'assurance sont communiquées avant la La souscription de votre police et adressées ensuite aux coordonnées que vous nous avez communiquées. Les conditions générales comportent une notice sur le traitement de vos données personnelles qui récapitule l'intégralité de vos droits en la matière.

En cas de contradiction entre différents documents la disposition la plus favorable sera appliquée.

### **Informations utiles en cas de sinistre**

Avertissez-nous dès que possible en cas de sinistre pour que nous puissions vous aider.

Vous devrez adresser tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande de garantie (vos conditions particulières listent les documents à cet effet dans la section relative à la garantie que vous souhaitez mettre en œuvre).

Pour déclarer un sinistre vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :

Téléphone : + 33 1 86 99 56 64

Site internet : <https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com>

Vous pouvez aussi écrire à:

Europ Assistance GCC

(Claims Department)

P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain

[claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com)

### **Procédure de Réclamation**

Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir le meilleur niveau de service. Toutefois, en cas d'insatisfaction vous devez d'abord adresser Votre réclamation par courrier à :

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009 - 28020 Madrid, Espagne

[complaints\\_eaib\\_fr@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_fr@roleurop.com)

Vous êtes en droit si, une fois après avoir pris contact avec nos services, Notre réponse ne vous satisfaisait pas, de contacter le médiateur aux coordonnées suivantes :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

[mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas.

Vous restez libre à tout moment de saisir le Tribunal français compétent.



# Conditions Générales Assistance



## Sommaire

|                                                                               |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CONTACT</b>                                                                | <b>4</b>  |
| <b>INTRODUCTION</b>                                                           | <b>6</b>  |
| <b>DEFINITIONS</b>                                                            | <b>6</b>  |
| <b>CONDITIONS GENERALES - ASSISTANCE</b>                                      | <b>10</b> |
| 1. Comment souscrire une couverture ?                                         | 10        |
| 2. Quelle est la durée de la police et des garanties?                         | 10        |
| 3. Quels sont les pays où nous ne fournissons pas de couverture ?             | 11        |
| 4. Comment pouvez-vous vous renoncer à votre police d'assurance ?             | 11        |
| 5. Quel est la prime à payer ?                                                | 11        |
| 6. Comment vos sinistres sont-ils réglés ?                                    | 11        |
| 7. Que se passe-t-il si vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ? | 11        |
| 8. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue ?                    | 12        |
| 9. Devez-vous minimiser les dommages ?                                        | 12        |
| 10. Quand sommes-nous subrogés dans vos droits ?                              | 12        |
| 11. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ?                   | 12        |
| 12. Quelles sont les lois et les juridictions compétentes ?                   | 12        |
| 13. Quels sont les délais de prescription ?                                   | 12        |
| 14. Pouvez-vous céder la police ?                                             | 12        |
| 15. Comment nous contacter pour une déclaration de sinistre ?                 | 12        |
| 16. Quelle est la procédure de gestion des réclamations ?                     | 13        |
| 17. Quelle est l'autorité de contrôle ?                                       | 13        |
| <b>CONDITIONS PARTICULIERES - ASSISTANCE</b>                                  | <b>14</b> |
| Garantie assistance médicale                                                  | 14        |
| Garantie assistance non-médicale                                              | 20        |
| Garantie bagages                                                              | 24        |
| <b>TABLEAU DES GARANTIES</b>                                                  | <b>36</b> |
| <b>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</b>                                    | <b>40</b> |



Numéro de police : IB2500421FRCR4

## Contact

### Comment obtenir une assistance médicale ?

En cas d'urgence, vous pouvez nous contacter au numéro suivant :

**+ 33 1 86 99 56 64**

### Comment poser des questions concernant votre police d'assurance ?

Si vous avez des questions concernant votre police d'assurance, vous pouvez nous contacter au numéro suivant :

**+ 33 1 86 99 56 64**

Ou par e-mail : [infocruceros@roleurop.com](mailto:infocruceros@roleurop.com)

### Comment faire une déclaration de sinistre ?

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de sinistre, vous pouvez procéder par via notre site web :

<https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com>

C'est le moyen le plus efficace pour nous déclarer un sinistre !

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

**Europ Assistance Service Indemnisations GCC  
(Claims Department)**

**P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain**

[claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com)



### **Comment pouvez-vous renoncer à votre police d'assurance ?**

Vous disposez d'un droit de renonciation à votre police pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, avec effet immédiat dès réception de votre demande de renonciation, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit la police à des fins non professionnelles ; et
- La police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ; et
- La police n'a pas été intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par la police.
- 

Dans ce cas, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en envoyant un e-mail à :

[serviceclient@cruiseline.eu](mailto:serviceclient@cruiseline.eu)

A cet effet, vous pouvez utiliser le modèle suivant :

« Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de la police que j'ai conclue en date du XXX suivant le certificat d'assurance n°XXXXX. Signature. »



Numéro de police : IB2500421FRCR4

**Chèr(e) assuré(e),**

Nous vous remercions pour votre confiance.

Nous sommes reconnaissants de l'intérêt que vous accordez à Europ Assistance S.A.

Aussi, nous vous remercions de bien vouloir lire attentivement les présentes Conditions Générales et de nous contacter, par téléphone ou par e-mail, si vous avez des questions concernant votre police d'assurance.

## Introduction

Ce contrat d'assurance est une police d'assurance individuelle.

Cette assurance n'est pas obligatoire.

## Définitions

Lorsque nous utilisons les termes suivants dans le contenu de votre police, nous nous référons aux définitions incluses dans cette section "Définitions".

### ACCIDENT

Un événement extérieur soudain et imprévu causant, de façon non intentionnelle, un dommage corporel à une personne physique.

Un accident entraînant le décès et/ou l'invalidité totale ou partielle de l'assuré, dans les conditions exprimées dans la garantie susmentionnée, sera également considéré comme un accident aux fins de la couverture « Assurance Accidents ».

### ASSURE/ VOUS/ VOTRE

Le souscripteur ainsi que la ou les personnes voyageant avec le souscripteur, [désignée(s) dans les conditions particulières], pour lesquelles une prime d'assurance a été payée.

Le souscripteur doit être âgé(e) d'au moins 18 (dix-huit) ans. Nous pouvons vous demander de nous fournir tout document et informations attestant que vous avez voyagé ou étiez censé voyager avec le souscripteur.

### ASSUREUR /NOUS/NOTRE

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins

de la présente police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

### ATTENTAT /TERRORISME

Tout acte, comprenant de façon non limitative, l'usage de la force ou de la violence ou une menace d'usage de la force ou de la violence, commis par une personne ou un (des) groupe(s) de personnes, agissant seules ou au nom de ou en relation avec toutes organisations ou gouvernements, aux fins de créer un sentiment de peur au sein de l'opinion publique ou d'une partie de l'opinion publique. Tout attentat/ acte de terrorisme devra être officiellement déclaré en tant que tel par l'autorité compétente à cet effet dans le lieu où l'attentat/ l'acte de terrorisme a été commis.

### BAGAGES

Les vêtements et affaires nécessaires à l'usage personnel et à l'hygiène durant le voyage, placés dans une ou des valises, y compris les valises elles-mêmes mais pas les espèces, les

bijoux, le matériel électronique et numérique et les documents.

### **BLESSURE GRAVE**

Blessure causée par un accident vous empêchant de participer au voyage et, en particulier :

- (a) lorsque l'assuré ou le compagnon de voyage est victime d'une blessure grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'assuré ou le compagnon de voyage n'est pas en état de participer au voyage à la date de départ ;
- (b) lorsqu'une personne autre qu'un assuré ou un compagnon de voyage est victime d'une blessure grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

### **CATASTROPHE NATURELLE**

Inondation, tremblement de terre, tsunami, glissement de terrain, avalanche, ouragan, tornade, incendie, activité volcanique et/ou tout autre phénomène déclaré comme catastrophe par les autorités compétentes. Ils doivent avoir été causés par la nature et non par l'homme.

### **CERTIFICAT D'ASSURANCE**

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressée au souscripteur afin de confirmer la conclusion de la police.

### **COMPAGNON DE VOYAGE**

Toute personne autre que le souscripteur avec qui vous avez prévu de voyager.

Si vous déclarez un sinistre au titre de la police, vous devrez fournir les justificatifs suivants :

- la réservation commune du transport et de l'hébergement ; ou
- chaque réservation individuelle du transport et de l'hébergement.

### **CONJOINT / CONCUBIN**

Conjoint marié(e) ou concubin ou concubine pacsé(e) ou notoire de l'assuré, de sexe opposé ou de même sexe, vivant sous le même toit et ayant avec l'assuré une relation reconnue par le droit du pays d'origine. Un justificatif de domicile commun devra nous être fourni.

### **DATE DE DEPART**

La date de début du voyage figurant sur le certificat d'assurance émis par l'organisateur de voyages.

### **DATE DE DEBUT DE LA POLICE**

Cette date a la signification donnée à la rubrique « Durée de la police » des conditions générales.

### **DATE DE FIN**

La date de fin du voyage figurant sur le certificat d'assurance émis par l'organisateur de voyages.

### **DOMICILE**

Votre lieu de résidence principale où se trouve votre foyer fiscal.

Si le voyage ne commence pas ou ne se termine pas à l'adresse du lieu de résidence principale, nous pouvons effectuer les transferts énoncés dans la présente police jusqu'au lieu de début du voyage, à notre discrétion.

### **DOMMAGE IMPORTANT**

Dommage matériel, dont le montant est supérieur à 5000 € qui affecte votre domicile ou votre lieu de résidence secondaire, ou qui empêche la conduite normale des affaires s'il affecte vos locaux professionnels.

### **EPIDEMIE/PANDEMIE**

Une épidémie désigne l'apparition soudaine, inopinée et à grande échelle, dans un pays, d'une maladie contagieuse qui se propage rapidement et brusquement à travers ledit pays, pour autant que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ait recommandé d'annuler tous les voyages internationaux non essentiels vers ou à partir des régions touchées et, dans le cas de virus de la grippe, pour autant que l'OMS ait déclaré un niveau d'alerte d'au moins 5 correspondant à une pandémie, conformément à son plan mondial de lutte contre la pandémie grippale. La mise en quarantaine des personnes touchées doit être déclarée par le service sanitaire compétent ou les autorités compétentes dans le pays concerné. La pandémie est une épidémie qui touche plusieurs pays.

### **EQUIPEMENT SPORTIF**

Articles utilisés pour la pratique d'un sport reconnu (p. ex., raquettes, balles, bâtons de golf).

### **ESPECES**

Billets de banque ou pièces de monnaie que vous portez sur vous durant le voyage.

### **ETAT MEDICAL PRE-EXISTANT**

Une maladie de l'assuré diagnostiquée avant la souscription à la police.

### **ETRANGER**

Tout pays autre que votre pays d'origine et les pays sous sanctions internationales conformément aux présentes Conditions Générales.



Numéro de police : IB2500421FRCR4

#### FRANCHISE

Montant du dommage restant à votre charge.

#### GREVES

Cessation collective du travail par des salariés en vue d'appuyer des revendications professionnelles.

#### INVALIDITE PERMANENTE TOTALE

Perte définitive par l'assuré, en raison d'un taux d'invalidité égal ou supérieur aux taux prescrits par la réglementation applicable, de la capacité à se livrer à quelque activité professionnelle que ce soit, en conséquence d'un dommage corporel.

#### LOCAUX PROFESSIONNELS

Biens immobiliers utilisés à des fins professionnelles dont l'assuré, ou une société appartenant à l'assuré, est propriétaire ou locataire.

#### MALADIE

Toute altération de l'état de santé, pour des raisons autres qu'un dommage corporel.

#### MALADIE GRAVE

Maladie diagnostiquée par un docteur en médecine vous empêchant de participer au voyage et en particulier :

(a) lorsque la maladie grave atteint l'assuré ou le compagnon de voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'assuré ou le compagnon de voyage n'est pas en état de prendre part au voyage à la date de départ ;

(b) lorsque la maladie grave atteint une personne autre qu'un assuré ou un compagnon de voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

#### MEMBRE DE LA FAMILLE

Epoux, épouse, conjoint ou Concubin vivant sous le même toit, parents, beaux-parents, enfants, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits enfants de l'assuré. Les Membres de la Famille incluent également les enfants du conjoint ou concubin de l'assuré.

#### MEMBRE DE LA FAMILLE AU 3EME DEGRE

Oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.

#### NOTRE MEDECIN CONSEIL

Le docteur en médecine désigné par l'assureur pour déterminer l'état de santé de l'assuré.

#### ORGANISATEUR DE VOYAGE

Cruiseline Sam  
16 rue du gabian  
98000 Monaco FR44000070465

#### PANNE

Il s'agit des dommages qui se produisent dans le véhicule ou le moyen de transport. Ces dommages doivent être causés par des causes internes, normales, imprévues et inévitables. Ces dommages devraient l'immobiliser et empêcher son utilisation.

#### PAYS D'ORIGINE

Le pays de situation de votre domicile.

#### PERTE DE VISION

Perte totale et irrémédiable de la vue sans espoir d'amélioration des deux yeux ou d'un œil lorsque l'acuité visuelle de loin avec correction est de 3/60 ou moins sur les échelles de Snellen.

#### PERTE D'UN MEMBRE

Amputation complète et permanente à la hauteur ou au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

#### POLICE

Ce contrat d'assurance est constitué par les conditions générales, les Conditions Particulières et par votre certificat d'assurance. **En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales et le certificat d'assurance prévaut sur les conditions générales et les conditions particulières.**

#### QUARANTAINE

Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une maladie contagieuse.

#### REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Personne remplaçant l'assuré sur son lieu de travail durant le voyage.

#### SINISTRE

Événement soudain, accidentel, imprévu, sans intention de la part de l'Assuré et dont les dommages sont assurés par la présente Police. Nous la considérerons comme une seule





Numéro de police : IB2500421FRCR4

réclamation lorsque plusieurs dommages surviennent en raison d'une même cause.

#### **SOUSCRIPTEUR**

La personne individuelle qui a conclu la police.

#### **SPORT D'HIVER**

Snowboard, ski, patin à glace, luge, motoneige, hockey sur glace et plus généralement tout sport pratiqué sur de la neige.

#### **TIERS**

Toute personne autre que l'assuré un membre de la famille au 3ème degré ou un compagnon de voyage. Dans le cadre des garanties responsabilité civile "vie privée" à l'étranger et responsabilité civile sports d'hiver, cette définition ne s'applique pas aux personnes avec lesquelles l'assuré a conclu un contrat dans le cadre de son activité professionnelle et à l'égard desquelles l'assuré peut engager sa responsabilité professionnelle.

#### **VETEMENTS FORMELS**

Vêtements nécessaires pour assister à certains événements ou célébrations qui nécessitent un type de tenue plus formel ou formel que d'habitude.

#### **VOL AVEC VIOLENCE**

Utilisation ou menace d'utilisation de violence physique à votre encontre, acte de vandalisme à l'encontre d'un véhicule motorisé fermé à clé, ou effraction dans votre hébergement fermé à clé.

#### **VOL SANS VIOLENCE**

L'enlèvement des biens meubles d'autrui, sans violence ni intimidation à l'égard des personnes ni force sur les choses.

#### **VOYAGE**

La prestation réservée par le souscripteur auprès de l'organisateur de voyages comprenant les prestations de voyages suivantes : croisières.

.



# Conditions Générales - Assistance

## Sanctions internationales

L'assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la police qui exposerait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, de la France, du Royaume Uni ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

## Attention

**Vous ne serez couvert par la présente police que si vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de votre pays d'origine à la date de départ. Les recommandations incluent les "contre-indications de voyages ou d'effectuer tous voyages sauf ceux indispensables"**

### 1. Comment souscrire une couverture ?

L'accord du souscripteur aux fins de conclusion de la police peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail).

Les conditions d'éligibilité à la conclusion de la police sont les suivantes :

- (a) le souscripteur doit avoir acheté un voyage auprès de l'organisateur de voyage;
- (b) le voyage acheté par le souscripteur ne doit pas excéder plus de (i) 90 jours consécutifs pour un voyage aller-retour.

La couverture au titre de la police ne peut intervenir que sous réserve du paiement de la prime d'assurance par le souscripteur.

### 2. Quelle est la durée de la police et des garanties?

#### Quelle est la durée de la police ?

Sous réserve du paiement de la prime par le souscripteur, la police prend effet :

- a. En cas de vente par un site internet à la date à laquelle vous recevez la confirmation par courrier électronique que vous avez souscrit à la police. Si la confirmation par courrier électronique est retardée en raison de problèmes informatiques, la date de début est la date figurant sur le certificat d'assurance.

Les dates d'effet et d'expiration de la police sont indiquées sur votre certificat d'assurance.

#### Quelle est la durée des garanties ?

La couverture au titre des autres garanties débute lorsque vous utilisez la première prestation de voyage achetée auprès de l'organisateur de voyage. La couverture prend fin lorsque vous utilisez la dernière prestation de voyage achetée auprès de l'organisateur de voyage, ou lorsque le voyage se termine.

Si vous avez souscrit une ou des garanties assistance : bagages, interruption de voyage, assistance médicale,

assistance non-médicale, départ retardé, vous êtes couvert à compter de la date de départ jusqu'à la date de fin.

Si vous avez souscrit une garantie responsabilité civile « vie privée » à l'étranger (sans sports d'hiver), vous êtes couvert pour les dommages corporels, matériels et les dommages consécutifs que vous causez à un tiers, durant le voyage, et qui engagent votre responsabilité.

En application de l'article L. 124-5, alinéa 3 du Code des Assurances :

*« La garantie déclenchée par le fait dommageable couvre l'assuré contre les conséquences pécuniaires des sinistres, dès lors que le fait dommageable survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre. »*

Si vous avez souscrit une garantie espèce et documents personnels ou accident, vous êtes couvert pour les événements garantis survenant pendant le voyage.

### **3. Quels sont les pays où nous ne fournissons pas de couverture ?**

**La police couvre les pays inclus dans le voyage réservé auprès de l'organisateur de voyages ou distributeur agréé, à l'exception des pays et territoires suivants : Biélorussie, Crimée et régions de Donetsk, Kherson, Zaporjžia, et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie et Syrie.**

### **4. Comment pouvez-vous vous renoncer à votre police d'assurance ?**

Vous disposez d'un droit de renonciation à votre police pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, avec effet immédiat dès réception de votre demande de renonciation, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit la police à des fins non professionnelles ; et
- La police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ; et
- La police n'a pas été intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par la police.

Dans ce cas, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en envoyant un e-mail à :

[serviceclient@cruiseline.eu](mailto:serviceclient@cruiseline.eu)

A cet effet, vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare

renoncer au bénéfice de la police que j'ai conclue en date du [XXX] suivant le certificat d'assurance n°XXXXX. Signature. »

- Dans ce cas, nous vous rembourserons l'intégralité des primes d'assurance versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de votre demande de renonciation, à la condition qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été présentée ou soit en cours de présentation et qu'aucun événement susceptible de donner lieu à un sinistre ne se soit produit.

### **5. Quel est la prime à payer ?**

Le souscripteur est informé du montant TTC de la prime d'assurance en temps utile avant la conclusion de la police. La prime d'assurance est réglée à l'assureur ou au distributeur agréé (y compris l'organisateur de voyages) à la date de la conclusion de la police et comprend les taxes et frais applicables.

### **6. Comment vos sinistres sont-ils réglés ?**

En cas de sinistre, vous serez indemnisé dans un délai de 30 jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre ou suivant notre accord quant à la prise en charge du sinistre.

Le règlement de l'indemnité d'assurance interviendra dans la monnaie dans laquelle le souscripteur a acquitté la prime d'assurance.

En ce qui concerne les couvertures d'assistance, vous devez nous contacter immédiatement lors de la survenance de l'événement garanti. Si nous ne sommes pas intervenus pour vous prendre en charge et qu'un remboursement est néanmoins prévu par la police, vous devrez nous fournir les documents justificatifs nécessaires.

### **7. Que se passe-t-il si vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ?**

Les déclarations volontairement fausses ou incorrectes ou les réticences intentionnelles du souscripteur entraînent la nullité de la police lorsque ces déclarations ou réticences modifient l'objet du risque ou en diminuent la perception par l'assureur, même si le risque omis ou dénaturé par le souscripteur n'a eu aucune influence sur le sinistre. Dans ce cas l'assureur a le droit de conserver toutes les primes payées et a droit au paiement de toutes les primes impayées et échues à titre de dommages-intérêts.

Les déclarations fausses ou incorrectes ou la réticence du souscripteur, dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraînent pas la nullité de la police. Si elles sont découvertes avant sinistre, la prise en charge d'un sinistre ou d'une réclamation se trouvera compromise : en effet,



l'assureur a le droit de réduire l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été compléments et exactement déclarés.

### **8. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue ?**

Le souscripteur doit déclarer par lettre recommandée à l'assureur toute augmentation du risque couvert par la police dans les 15 jours à compter de la date à laquelle le souscripteur a eu connaissance d'un tel événement.

Le souscripteur doit notifier par écrit l'assureur de toute réduction du risque couvert par la police.

### **9. Devez-vous minimiser les dommages ?**

L'assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou limiter les dommages causés par un événement garanti.

### **10. Quand sommes-nous subrogés dans vos droits ?**

Après vous avoir réglé une indemnité, l'assureur sera subrogé dans les droits et actions que le souscripteur pourrait avoir contre les tiers responsables du dommage subi par l'assuré. Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que nous vous aurons versée ou au montant des prestations exécutées.

Vous nous fournirez l'assistance nécessaire pour l'exercice de notre subrogation.

### **11. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ?**

Le souscripteur doit immédiatement notifier par écrit l'assureur s'il ou elle a conclu un/des autre(s) contrat(s) d'assurance couvrant le(s) même(s) risque(s) et communiquer le(s) nom(s) de l'autre ou des autres assureur(s), conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances.

### **12. Quelles sont les lois et les juridictions compétentes ?**

La police est soumise au droit français.

Tout litige relatif à la police, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera exclusivement soumis aux juridictions françaises compétentes.

### **13. Quels sont les délais de prescription ?**

En application de l'article L. 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant de cette police sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois ce délai ne court :

- (i) en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;
- (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

En application de l'article L. 114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut en outre résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

En application de l'article L. 114-3 du Code des Assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil, parmi lesquelles figurent notamment la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice, un acte d'exécution forcée.

Les causes ordinaires de suspension de la prescription sont l'impossibilité d'agir (Code civil, art. [2234](#)), la minorité (Code civil, art. [2235](#)), le recours à la médiation, à la conciliation, à la procédure participative (Code civil, art. [2238](#)), à une mesure d'instruction (Code civil, art. [2239](#)) ou à une action de groupe (Code de la consommation, art. [L. 623-27](#)).

### **14. Pouvez-vous céder la police ?**

Vous ne pouvez pas céder la police sans notre consentement écrit préalable.

### **15. Comment nous contacter pour une déclaration de sinistre ?**

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de sinistre, vous pouvez procéder par l'intermédiaire de notre site web :



Numéro de police : IB2500421FRCR4

<https://cruceros.eclains.europ-assistance.com>

C'est le moyen le plus rapide de nous contacter.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :



**Europ Assistance Service Indemnisations GCC**  
**P.O. Box 36347 - 28020 Madrid – Espagne**

Si vous êtes un ressortissant des États-Unis et que vous avez voyagé à Cuba, vous devez fournir la preuve que vous avez voyagé à Cuba en conformité avec les lois des États-Unis avant que nous puissions vous fournir un service ou un paiement.

#### 16. Quelle est la procédure de gestion des réclamations ?

Nous nous efforçons de vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de votre police, vous devez d'abord envoyer votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :



**INTERNATIONAL COMPLAINTS**  
**P. O. BOX 36009**  
**28020 Madrid – ESPAGNE**  
**Ou par e-mail :**  
**complaints\_eaib\_fr@roleurop.com**

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise par écrit dans ce délai.

Nous nous engageons à vous fournir une réponse définitive dans un délai de deux (2) mois suivant la date d'envoi de votre réclamation.

Si aucune solution n'a été trouvée à votre réclamation, vous pouvez alors contacter le médiateur ci-dessous :



**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110**  
**75441 Paris Cedex 09**

#### FRANCE

<http://www.mediation-assurance.org/>

La Médiation de l'Assurance est membre du réseau européen des médiateurs financiers Fin-Net.

#### 17. Quelle est l'autorité de contrôle ?

L'autorité chargée du contrôle est :



**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**  
**4 Place de Budapest, CS 92459**  
**75436 Paris Cedex 09**  
**FRANCE**



# Conditions Particulières - Assistance

## Garantie assistance médicale

**En cas d'urgence, vous pouvez nous contacter par téléphone au numéro suivant : + 33 1 86 99 56 64**

Les prestations mentionnées à cette section sont fournies par l'assureur et son intervention est limitée aux prestations qu'il a organisées ou, en cas de circonstances spécifiques, autorisées. Vous êtes couvert depuis la date de départ jusqu'à la date de fin.

**Dans un cas d'urgence, l'assureur ne peut se substituer aux services d'urgence localement compétents. Dans certaines circonstances, le recours aux services d'urgence localement compétents est obligatoire en application de la réglementation locale ou internationale.**

Nos prestations sont fournies sous la condition d'être autorisés à intervenir par les services d'urgence localement compétents ou par les lois et réglementations applicables dans le pays où vous avez besoin d'assistance.

Il est en outre rappelé que l'assureur et ses agents sont soumis aux restrictions de circulation des biens et des personnes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé ou le pays considéré. En dernier lieu, les transporteurs publics de passagers (en particulier, les compagnies aériennes) peuvent imposer des conditions spécifiques, pouvant être modifiées sans préavis, dans le cas de passagers présentant un certain état de santé (tels qu'examens médicaux, un certificat médical, etc...). En conséquence, l'ensemble des prestations de cette section sont fournies sous réserve de l'acceptation et de la disponibilité des transporteurs publics de passagers.

## Qu'est-ce que nous garantissons ?

### Quelles sont les dépenses médicales, à l'étranger, qui sont couvertes par cette police, durant le voyage?

Si vous souffrez d'une maladie ou êtes victime d'un accident lors de votre voyage, nous prenons en charge la différence entre les dépenses supportées à l'étranger et la prise en charge desdites dépenses par votre organisme de Sécurité Sociale et votre complémentaire santé en ce qui concerne :

- les frais médicaux ;
- les médicaments prescrits par un docteur en médecine ou un chirurgien ;
- les dépenses d'hospitalisation ;
- les dépenses de transport en ambulance à destination de l'hôpital le plus proche, lorsqu'elles sont prescrites par un docteur en médecine.

Nous intervenons **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

### Quelles sont les dépenses médicales, dans votre pays de résidence habituelle, qui sont couvertes par cette police, durant le voyage?

Vous devez nous contacter dès que possible afin que nous puissions organiser une assistance.

Nous vous proposerons, dans la mesure du possible, d'effectuer votre consultation médicale par voie électronique avec notre équipe médicale.

Si vous tombez malade de manière inattendue ou si vous avez un accident dans le pays de votre résidence habituelle, pendant votre voyage, nous organiserons et/ou paierons :

- les frais médicaux et les tests de diagnostic nécessaires autorisés par notre équipe médicale ;
- frais d'hospitalisation ;
- médicaments prescrits par votre médecin traitant. Nous ne paierons pas les coûts de ces médicaments pour les traitements qui se prolongent



après la fin du voyage ou qui deviennent chroniques;

- frais d'ambulance prescrits par un médecin pour un déplacement local.

Lors de votre croisière, nous prendrons en charge tous les frais médicaux qui pourraient survenir à bord.

Nous intervenons **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

**Êtes-vous couvert si nous ne sommes pas intervenus directement dans l'assistance médicale ou si vous décidez de ne pas rentrer chez vous sur l'avis de notre médecin-conseil ?**

Si, pour des raisons d'urgence, nous ne sommes pas directement intervenus dans le parcours médical, vous devrez nous communiquer, afin que les frais médicaux soient pris en charge, la copie des factures correspondantes, un rapport médical complet détaillant les circonstances, le diagnostic et le traitement de l'accident ou de la maladie considérés ainsi que les justificatifs de prise en charge par votre organisme de Sécurité Sociale et votre assurance mutuelle.

Si notre médecin conseil détermine la date à laquelle vous pouvez être rapatrié mais que vous choisissez de rester à l'étranger, notre intervention au titre de cette section de la police se limitera, après cette date, à la prise en charge des coûts que nous aurions supportés si votre rapatriement avait eu lieu à la date déterminée par notre médecin conseil.

**Que se passe-t-il si vous devez être transféré à l'hôpital en cas d'urgence ?**

Si vous tombez malade ou si vous avez un accident pendant votre voyage qui vous empêche de vous rendre dans un établissement médical par vos propres moyens. Nous organiserons et prendrons en charge les frais de :

- vous transférer de l'hôtel à l'hôpital ou à la clinique la plus proche ;
- soins médicaux pendant le transport si nécessaire.

Nous effectuerons ce transfert selon Nos critères médicaux. Si le transfert est organisé depuis le bateau, nous ne prendrons en charge les frais dudit transfert que **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

**Est-il possible de bénéficier de conseils médicaux ?**

Appelez-nous si vous avez des questions d'ordre médical, comme la compréhension des résultats des tests, ou si vous avez besoin d'informations sur les médicaments.

Nos médecins répondront à vos questions et vous conseilleront, mais ils ne seront pas en mesure de prescrire des traitements ou de poser des diagnostics.

**Heures d'ouverture :**

De 9h00 à 19h00 tous les jours (fuseaux horaires espagnols).

**Est-ce que mon séjour peut être prolongé, dans un hôtel, en cas de maladie ou blessure ?**

Si vous tombez malade de façon inattendue ou si vous avez un accident pendant votre voyage et que :

- vous n'avez pas besoin d'être hospitalisé,
- vous n'êtes pas en mesure de poursuivre votre voyage et,
- notre équipe médicale vous recommande de prolonger votre séjour

Nous prendrons en charge les frais d'hébergement à **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.** Nous prendrons en charge ces frais lorsqu'ils n'étaient pas initialement prévus pour votre voyage.

Le séjour comprend l'hébergement et les repas.

**Comment puis-je bénéficier d'un transfert médical ?**

- Si vous tombez malade de manière inattendue ou si vous avez un accident et qu'il n'y a pas de moyens adéquats pour vous soigner à l'endroit où vous vous trouvez, nous vous transférerons à l'hôpital le plus proche qui est équipé pour vous soigner.

- Si vous êtes déjà sorti de l'hôpital, mais que vous n'êtes pas en mesure de poursuivre votre voyage ou que votre voyage prévu est déjà terminé, nous vous transférerons à votre adresse habituelle.

- Si vous allez être hospitalisé pendant une période prolongée, mais que votre état de santé est stable pour voyager selon votre médecin traitant, nous vous transférerons à votre hôpital de référence près de votre domicile habituel.

Notre équipe médicale sera toujours celle qui évaluera et autorisera les transferts, en tenant compte exclusivement des critères médicaux

Une fois que vous nous aurez informés, nos médecins contacteront les médecins qui vous traitent.

Nous évaluerons la gravité de votre situation afin d'autoriser le transfert. Nous ne prendrons en compte que les raisons médicales et respecterons toujours les mesures sanitaires internationales en vigueur.

Nous effectuerons ce transfert en utilisant les moyens suivants :

- Avions sanitaires (uniquement en Europe et dans les pays riverains de la Méditerranée)
- Train
- Hélicoptère médicalisé
- Ambulance
- Avion de ligne régulier
- Tout autre moyen que notre équipe médicale juge le plus approprié dans chaque cas.

Notre équipe médicale sera toujours celle qui évaluera et autorisera les transferts, en tenant compte exclusivement des critères médicaux.

Si vous êtes à bord du navire, nous n'organiserons et/ou ne paierons votre transfert que lorsque vous serez sur la terre ferme.

Si vous refusez le transfert au moment et dans les conditions décidées par Nos médecins, nous annulerons toutes les garanties et tous les frais occasionnés par cette décision.

Si le transfert n'est pas organisé par nous, nous paierons les frais du transfert **dans la limite, indiquée spécifiquement dans ce cas, des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

#### **Prenons-nous en charge le retour anticipé du compagnon de voyage ?**

En cas de décès de l'assuré ou lorsque nous sommes intervenus pour organiser le transport ou le rapatriement d'un assuré à son domicile, les compagnons de voyage sont exemptés de retourner à leur domicile par les moyens initialement prévus, nous prenons les frais en charge pour transporter lesdits compagnons de voyage (a) à leur(s) domicile(s) ou (b) à l'endroit où l'assuré a été hospitalisé durant le voyage, par un vol régulier (classe économique) ou en train (première classe).

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.

#### **Quelle est la prise en charge d'une personne majeure handicapée ou votre enfant de moins de 14 ans voyageant avec vous ?**

Si vous voyagez avec une personne majeure handicapée ou un enfant de moins de 14 ans qui sont également assurés et que, pendant que la police est en vigueur, il vous est impossible de vous en occuper en raison d'une maladie ou d'un accident et qu'il n'y a pas une autre personne présente au cours du voyage en mesure de s'occuper de l'une ou l'autre de ces personnes, nous intervenons pour prendre en charge le voyage d'une personne de votre choix ou d'une personne désignée par un membre de la famille (résidente de

votre pays d'origine) ou d'un chaperon choisi par nous, de telle sorte que cette personne puisse raccompagner l'enfant de moins de 14 ans ou le majeur handicapé au domicile, dans le plus court laps de temps possible.

Nous intervenons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

#### **Pouvons-nous envoyer des médicaments indisponibles à l'étranger ?**

Si vous avez besoin d'un médicament qui ne peut être obtenu à l'étranger, à l'endroit où vous vous trouvez pendant que vous effectuez le voyage couvert par cette police, nous intervenons afin de vous procurer et de vous envoyer ce médicament, par les moyens d'acheminement adaptés, selon la loi applicable.

**NOTRE INTERVENTION EST LIMITEE AU COUT D'ACHEMINEMENT DU MEDICAMENT, DONT LE COUT RESTE A VOTRE CHARGE. VOUS VOUS ENGAGEZ A NOUS REMBOURSER INTEGRALEMENT, SUR PRESENTATION D'UNE FACTURE, LE PRIX D'ACHAT DU MEDICAMENT.**

Cette garantie est accordée sous réserve des conditions cumulatives ci-dessous :

- l'exportation du médicament vers le pays considéré à l'étranger est autorisée ;
- l'importation du médicament vers par le pays considéré est autorisée par ce dernier ; et
- le médicament générique correspondant ou le principe actif n'est pas disponible dans le pays dans lequel vous vous trouvez à l'étranger durant le voyage couvert par cette police.

#### **Que se passe-t-il j'ai dû interrompre mon voyage à cause d'une maladie ou d'une blessure ?**

Nous vous aiderons à reprendre le voyage prévu si vous avez dû l'interrompre en raison d'une maladie ou d'un accident imprévu ou grave couvert par votre assurance, lorsque notre équipe médicale détermine que vous êtes rétabli et en mesure de voyager à nouveau et que le voyage prévu n'est pas encore terminé.

Nous organiserons et paierons pour vous jusqu'au prochain port de votre voyage prévu :

- billet d'avion régulier en classe économique et/ou
- billet de train (première classe),





- tout autre moyen de transport et/ou de correspondance que nous jugeons approprié dans chaque cas.

pour vous et pour le compagnon de voyage assuré.

Nous intervenons également lorsque vous êtes transféré à votre domicile ou à l'hôpital près de votre domicile. Dans ce cas, si un compagnon de voyage assuré a voyagé avec vous, nous organiserons et paierons également son transfert afin qu'il puisse rejoindre le voyage prévu.

Nous prendrons aussi en charge les frais de séjour à l'hôtel jusqu'à ce que vous soyez en mesure de reprendre le voyage prévu au prochain port, **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Le séjour comprend l'hébergement et les repas, pour vous et pour le compagnon de voyage assuré qui serait resté avec vous.

Nous intervenons si nous vous avons aidé à reprendre votre voyage prévu comme indiqué dans la garantie « Reprise du circuit de voyage », et qu'arrivé au point de rendez-vous avant la date prévue, vous ne pouvez pas encore profiter du séjour que vous avez réservé.

**Cette garantie est une alternative au « Transfert médical des malades et des blessés ». Elles ne peuvent pas se cumuler.**

### **Que se passe-t-il si vous êtes hospitalisé à l'étranger ?**

Si vous êtes hospitalisé pendant votre voyage en raison d'une maladie ou d'un accident imprévu, nous paierons à un compagnon de voyage assuré les frais de séjour à l'hôtel pour vous accompagner pendant votre hospitalisation.

Si vous êtes mineur et que vous n'êtes pas hospitalisé, mais que vous devez rester dans le logement ou prolonger votre séjour sur prescription médicale, nous prendrons les frais de séjour relatifs au compagnon de voyage assuré pour qu'il vous accompagne.

Nous paierons à votre compagnon de voyage les frais de séjour à l'hôtel **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Le séjour comprend l'hébergement et les repas.

Nous prendrons en charge ces frais lorsqu'ils n'étaient pas initialement prévus pour le voyage.

Nous prendrons également en charge les frais de transport du compagnon de voyage assuré nécessaires pour vous rendre quotidiennement visite de l'hôtel à l'hôpital où vous vous trouvez.

Nous paierons ces frais de transport **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Afin que nous puissions payer ces frais à votre compagnon, il est nécessaire que vous nous envoyiez une copie des factures et/ou des billets et une preuve de paiement. Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

### **Que se passe-t-il si vous êtes hospitalisé à l'étranger pendant plus de 5 jours sans qu'un membre de votre famille soit à vos côtés ?**

Si, durant le voyage, vous devez être hospitalisé pendant une période de plus de 5 jours et qu'aucun membre de la famille ne se trouve à vos côtés, nous intervenons pour prendre en charge pour la personne de votre choix depuis votre pays d'origine :

- un voyage aller-retour en avion sur un vol régulier (classe économique) ou
- un voyage aller-retour en train (première classe) ou
- tout autre moyen de transport et/ou de correspondance que nous jugeons approprié dans chaque cas

### Si vous êtes mineur :

#### Scénario A :

Vous êtes hospitalisé pendant plus de deux jours et vous n'avez pas de membre de votre famille immédiate. Nous organiserons et paierons le voyage de deux personnes depuis le pays de votre domicile.

#### Scénario B :

Vous n'êtes pas hospitalisé, mais vous devez rester à terre ou prolonger votre séjour à terre sur prescription médicale et vous n'avez pas de membre de votre famille immédiate à vos côtés. Nous organiserons et prendrons en charge le voyage d'une personne du pays de votre domicile pour vous accompagner à partir du moment où vous devez rester seul.

Dans le cadre de cette prestation, nous intervenons aussi pour prendre en charge les frais de séjour à l'hôtel du(des) membre(s) de la famille qui a(ont) voyagé afin de vous accompagner, **dans la limite des montants figurant au tableau des garanties.**



Le séjour comprend l'hébergement et les repas.

Toujours dans le cadre de cette prestation, si l'établissement hospitalier permet à(au) la personne(s) qui a(ont) voyagé pour vous accompagner, de séjourner auprès de vous, nous prendrons en charge les frais de séjour dans l'établissement hospitalier de cette(ces) personne(s) **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Le séjour comprend l'hébergement et les repas.

Si nous ne gérons pas la prise en charge du séjour à l'établissement hospitalier, il est nécessaire que la(les) personne(s) déplacée(s) nous envoie(nt) une copie des factures et une preuve de paiement afin que nous puissions vous payer ces frais. Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

**Cette garantie ne peut s'ajouter à aucune autre garantie pour laquelle nous prenons en charge les frais de séjour d'un compagnon de voyage.**

**Que se passe-t-il si mon compagnon de voyage, envoyé pour m'accompagner, est également hospitalisé ?**

Si la personne que nous avons déplacée pour vous accompagner est hospitalisée en raison d'une maladie imprévue ou d'un accident, nous prendrons en charge les frais de cette hospitalisation **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Nous interviendrons uniquement lorsque vous voyagez en dehors de la France sans la compagnie d'un membre de votre famille et que vous avez besoin d'une personne qui vous accompagne en raison d'une maladie ou d'un accident, et que cette personne déplacée vous accompagne durant votre propre hospitalisation.

**Quels sont les frais de rapatriement du corps et frais funéraires en cas de décès d'un assuré pendant le voyage ?**

Si vous décédez pour quelque raison que ce soit au cours de votre voyage, nous transporterons votre dépouille ou vos cendres dans votre pays de domicile au lieu d'inhumation ou de crémation dans la commune de votre domicile.

Nous prendrons en charge les frais suivants :

- Transfert de la dépouille mortelle
- Embaument
- Cercueil minimum obligatoire
- Démarches administratives liées au transfert

**Nous ne paierons pas les autres dépenses connexes, telles que les services funéraires et l'inhumation.**

En cas de crémation sur le lieu du décès, nous prendrons en charge :

- Le coût de l'incinération et
- Le transfert de l'urne avec les cendres.

Si, pour des raisons juridiques ou organisationnelles, la présence d'un accompagnateur est requise pour le transfert de l'urne à votre domicile, nous organiserons et prendrons en charge le voyage d'une personne depuis le pays de votre domicile.

L'aller-retour de cette personne sera effectué par :

- billet d'avion régulier en classe économique et/ou
- billet de train (première classe),
- tout autre moyen de transport et/ou de correspondance que nous jugeons approprié dans chaque cas.

Si le transfert est refusé au moment et dans les conditions décidées par nous, nous annulerons toutes les garanties et tous les frais occasionnés par cette décision.

Si le transfert ne peut être effectué pour des raisons autres que l'organisation du transfert lui-même, nous prendrons en charge les frais de garde pendant les quinze (15) premiers jours.

Si le transfert n'est pas organisé par nos soins, nous ne paierons les frais du transfert que **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

**Frais d'accompagnement de la dépouille mortelle**

Si vous décédez pendant le voyage et qu'il n'y a personne pour accompagner votre dépouille mortelle, une fois qu'elle sera sur la terre ferme, pendant le transfert vers le lieu d'inhumation, nous organiserons et paierons le voyage aller-retour d'un accompagnateur.

L'aller-retour de l'accompagnateur sera effectué par :

- billet d'avion régulier en classe économique et/ou
- billet de train (première classe),
- tout autre moyen de transport et/ou de correspondance que nous jugeons approprié dans chaque cas.

Lorsque le moyen de transport est un avion, il se peut que votre accompagnateur doive voyager sur un mode de transport différent de celui qui transporte votre dépouille mortelle.

Votre plus proche parent doit désigner la personne qui voyage depuis le pays de sa résidence habituelle pour accompagner



vosre dépouille mortelle, une fois qu'elle est sur la terre ferme, sur le chemin du retour.

Nous paierons également à l'accompagnateur les frais de séjour à l'hôtel **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Le séjour comprend l'hébergement et les repas.

Pour que nous puissions payer ces frais, il est nécessaire que l'accompagnateur nous envoie une copie des factures et la preuve de paiement. Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

#### **Puis-je être indemnisé en cas d'hospitalisation ?**

Si vous tombez malade de façon inattendue ou si vous avez un accident pendant votre voyage et que vous êtes hospitalisé en dehors de la province de votre domicile, nous vous indemniserons pour chaque jour d'hospitalisation.

Nous vous paierons pour chaque jour à partir du onzième jour, **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

L'indemnisation prendra fin lorsque :

- Vous sortez de l'hôpital,
- Vous êtes transféré dans un hôpital de votre province de domicile ;
- Vous êtes transféré à votre domicile.

#### **Qu'est-ce que nous excluons ?**

Les exclusions relatives à cette garantie sont énoncées ici.

Vous devez également vous référer aux exclusions générales qui font référence à toutes les garanties.

Sauf s'ils sont expressément inclus dans la garantie correspondante, les dommages, situations, dépenses et conséquences découlant de :

- Les coûts des lunettes et des lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation-remplacement, l'extraction et/ou la réparation de prothèses (entendues comme tout élément qui remplace ou restaure la fonctionnalité d'un organe ou d'une partie du corps), de pièces anatomiques, de matériel d'ostéosynthèse et de matériel orthopédique d'un coût supérieur à 100 euros.
- Traitements de canal, reconstructions esthétiques de traitements dentaires antérieurs, prothèses, capuchons et implants dentaires.

- Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques inférieurs à 50 € est notamment exclu.
- Actes de mise en danger imprudente ou de négligence grave ; les dépenses découlant d'actes criminels et de votre participation à des jeux d'argent, à des défis ou à des combats, sauf en cas de légitime défense et/ou lorsque votre vie est en danger.
- Conséquences de la conduite de véhicules sur des routes qui ne sont pas ordinaires ou qui ne sont pas adaptées à la circulation.
- La pratique de toute activité sportive et/ou d'aventure, à titre professionnel ou pour laquelle une rémunération est perçue (y compris l'entraînement). Ces pratiques sont également exclues lorsque l'Assuré participe à des compétitions officielles ou fédérées.
- Est également exclue, en tant qu'amateur, la pratique de tout sport ou activité récréative dangereuse ou à haut risque, tels que ceux indiqués ci-dessous ou similaires :
- Conduire des véhicules à moteur lors de courses ou de rallyes
- Bateaux à moteur sans conduits
- Boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes classes), arts martiaux
- Alpinisme en tout genre, alpinisme, via ferrata, escalade, accès aux glaciers, spéléologie, rafting, hydrospeed, canyoning, descente en rappel, psicobloc, canoë d'eau vive, hydrobob busbob, ultratube
- Tout sport pratiqué à plus de 3 500 mètres d'altitude
- Sports nautiques, sous-marins et de plongée ; canyoning, ski nautique, chasse sous-marine, plongée souterraine, surf, kite surf/fly surf, bodyboard, jet ski, voile pieds nus
- Free ride, vélo de descente, VTT freeride, ultratrails, duathlon, triathlon, ski à roulettes sur routes de montagne, half pipe
- Slackline, highline, rap jumping, saut à l'élastique, saut de falaise, coasteering, parkour



Numéro de police : IB2500421FRCR4

## Garantie assistance non-médicale

Vous êtes couvert depuis la date de départ jusqu'à la date de fin.

### Pouvez-vous bénéficier d'un service d'interprétation téléphonique à l'étranger ?

Si, pendant votre voyage à l'étranger, vous avez besoin d'un service de traduction téléphonique, nous mettons à votre disposition ledit service dans les langues suivantes :

- \* Espagnol
- \* Anglais
- \* Français
- \* Allemand

Nous vous faciliterons également la tâche pour contacter les interprètes. Si une dépense se produit, elle sera à vos frais.

### Quels sont les frais d'ouverture et de réparation des coffres et coffres-forts ?

Si, au cours de votre voyage, vous perdez ou on vous vol la clé du coffre-fort dont vous avez l'usage à l'hôtel, nous prendrons en charge les frais d'ouverture et de réparation **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Vous devez nous faire parvenir une copie des factures de ces dépenses et une preuve de paiement afin que nous puissions vous les payer. Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire. Vous devez nous envoyer la plainte déposée auprès de la police ou des autorités compétentes.

### Etes-vous couvert en cas de perte des clés de la résidence principale ?

Si durant votre voyage, vous avez perdu ou on vous a volé les clés de votre résidence principale, nous prendrons en charge les frais d'un serrurier **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Pour que nous puissions payer ces frais, vous devez nous envoyer une copie de la facture du serrurier et une preuve de paiement ainsi que le rapport du vol ou de la perte fait à la police ou aux autorités compétentes. Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

### Etes-vous couvert en cas de retard de voyage ?

Si votre départ en voyage est retardé par rapport à l'horaire prévu, nous paierons **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties**, les dépenses réelles pour l'achat nécessaire de vêtements, de nourriture et d'articles d'hygiène essentiels. Vous devez effectuer les achats à l'endroit où le retard s'est produit.

Pour que nous puissions vous payer ces frais, il est nécessaire que :

- Le délai soit supérieur à 6 heures,
- Le retard soit dû à des causes indépendantes de votre volonté,
- Les causes soient imputables au transporteur.

De plus, vous devrez nous adresser :

- Copie des factures et preuve de paiement (les factures ou les reçus doivent inclure les détails), et
- Copie du justificatif de retard délivré par le transporteur

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

**Nous ne paierons les frais que lorsque le retard se produit sur des moyens de transport réguliers.**

**NOUS NE PRENDRONS EN CHARGE QUE LES FRAIS QUI N'ONT PAS ETE PRIS EN CHARGE PAR LE TRANSPORTEUR.**

### Que se passe-t-il si vous manquez votre moyen de transport à la suite d'un accident en cours d'itinérance ?

Si vous manquez votre moyen de transport, nous vous rembourserons **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Il doit s'agir d'un moyen de transport en commun, collectif, ligne régulière et avec des horaires fixes et publiés que vous avez contracté.

Nous prendrons en charge les dépenses réelles pour l'achat nécessaire de vêtements, de nourriture et d'articles d'hygiène, lorsque vous n'avez pas pu vous rendre à l'aéroport, au port, à la gare ferroviaire ou à la gare routière d'où est parti votre



transport parce que vous avez subi un accident dans le véhicule que vous utilisiez pour vous y rendre.

Vous devez effectuer les achats à l'endroit où vous avez manqué le transport.

Pour que nous puissions payer vos dépenses, vous devez nous envoyer :

- Partie de l'accident s'il s'agit d'un véhicule privé
- Preuve des moyens de transport publics dans laquelle la non-compensation de leur part est également indiquée.
- Copie des factures des dépenses et de la preuve de paiement. Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire. Les factures ou les reçus doivent inclure les détails des objets achetés.

### **Que se passe-t-il en cas de prolongation de voyage obligatoire ?**

Si, à la fin de votre voyage, vous devez rester à destination pour cause de :

- Catastrophes naturelles,
- Phénomènes météorologiques,
- Actes terroristes,

nous prendrons en charge les frais de prolongation de votre séjour à l'endroit où vous vous trouvez ou dans un autre lieu présentant des caractéristiques similaires occasionnés par cette situation **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Pour que nous puissions payer ces frais, vous devez nous envoyer une copie des factures et une preuve de paiement ainsi qu'une preuve des faits.

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

### **Que se passe-t-il si vous manquez votre correspondance de vol ?**

Si vous manquez la correspondance entre deux vols réguliers, nous paierons les dépenses réelles pour l'achat nécessaire de vêtements, de nourriture et d'articles d'hygiène et les frais de transport que vous pourriez avoir à payer **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Vous devez effectuer les achats/dépenses à l'endroit où la perte de correspondance s'est produite.

Pour que nous puissions vous payer ces frais, il est nécessaire que :

- Le délai soit supérieur à 6 heures,
- Le retard soit dû à des causes indépendantes de votre volonté,
- Les causes soient imputables au transporteur.

De plus, vous devrez nous adresser :

- Copie des factures et preuve de paiement. (les factures ou les reçus doivent inclure les détails), et
- Copie du justificatif de retard délivré par le transporteur

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

**Nous ne paierons les frais que lorsque la correspondance manquée se produit sur des vols réguliers.**

**Nous ne prendrons en charge que les frais qui n'ont pas été pris en charge par le transporteur.**

### **Que se passe-t-il en cas de retard de voyage dû à une « sur-réservation » dans le transport aérien ?**

Si le moyen de transport est retardé à l'heure de départ prévue en raison d'une surréservation, nous paierons les dépenses réelles pour l'achat nécessaire de vêtements, de nourriture et d'articles d'hygiène essentiels **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

La surréservation se produit lorsque le transporteur vend plus de sièges qu'il n'y en a de disponibles.

Vous devez effectuer les achats à l'endroit où le retard s'est produit.

Pour que nous puissions vous payer ces frais, il est nécessaire que :

- Le délai soit supérieur à 6 heures,
- Le retard soit dû à des causes indépendantes de votre volonté,
- Les causes soient imputables au transporteur.

De plus, vous devrez nous adresser :

- Copie des factures et preuve de paiement.



Numéro de police : IB2500421FRCR4

(les factures ou les reçus doivent inclure les détails), et

- Copie du justificatif de retard délivré par le transporteur

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

**Nous ne paierons les frais que lorsque le retard se produit sur les vols réguliers.**

**Nous ne prendrons en charge que les frais qui n'ont pas été pris en charge par le transporteur.**

**Le montant de ces frais sera égal ou inférieur au montant du billet initial.**

### **Que se passe-t-il si je manque des activités et services pendant mon voyage ?**

Si, au cours de votre voyage, vous manquez des activités ou services initialement réservés ou si vous devez payer des frais supplémentaires imprévus en raison de retards ou d'annulation du moyen de transport prévu, nous paierons **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Il peut s'agir de bus pour une visite, de repas, etc.

Les causes de retard ou d'annulation des moyens de transport sont :

- Des pannes,
- Des conditions météorologiques défavorables,
- La force majeure

La force majeure étant définie comme un événement imprévisible, irrésistible et extérieur, qui se produit pendant votre voyage et qui n'est pas de la responsabilité de l'organisateur du voyage.

Pour que nous puissions vous payer ces frais, vous devez nous envoyer :

- La copie des factures et preuve de paiement, ou
- Les pièces justificatives correspondantes,
- Et la documentation prouvant que vous n'avez pas été indemnisé par le transporteur

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

**Vous devez fournir une justification documentaire pour les dépenses supplémentaires imprévues. Ces dépenses**

**doivent être une conséquence directe de votre incapacité à poursuivre votre voyage.**

**Si vous annulez entièrement votre voyage, nous appliquerons la garantie « Annulation de voyage » au lieu de cette garantie.**

### **Que se passe-t-il en cas de décès d'un membre de la famille immédiate pendant mon voyage ?**

Si, au cours de votre voyage, un membre de votre famille décède dans le pays de votre domicile, nous organiserons et paierons le voyage afin que vous puissiez retourner plus tôt à votre domicile.

Votre retour pourra se faire en :

- avion régulier en classe économique et/ou
- train (première classe), ou
- tout autre moyen de transport et/ou de correspondance que nous jugeons approprié dans chaque cas.

Nous prendrons en charge votre retour uniquement si :

- Votre voyage de retour prévu n'est pas le lendemain de cette demande
- Le voyage a lieu dans les 7 jours suivant le décès.

Nous organiserons le voyage selon nos critères et en tenant compte de la disponibilité des transports.

### **Que se passe-t-il en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille immédiate pendant mon voyage ?**

Si, au cours de votre voyage, un membre de votre famille est hospitalisé de manière inattendue et imprévue dans votre pays de domicile, nous organiserons et paierons le voyage vers le lieu d'hospitalisation.

Votre retour pourra se faire en :

- avion de ligne régulier (classe économique),
- train (première classe), ou
- tout autre moyen de transport et/ou de connexion que nous jugeons approprié.

L'hospitalisation doit avoir eu lieu après le début du voyage. La raison de l'hospitalisation doit être due à un accident ou à une maladie grave et doit avoir une durée prévue de plus de 5 jours.





### **Que se passe-t-il en cas d'accident grave dans mon pays de résidence, pendant mon voyage ?**

Si, au cours de votre voyage, un accident grave se produit à votre adresse habituelle ou dans vos locaux professionnels, nous vous paierons un aller-retour afin que vous puissiez retourner à votre domicile, en :

- avion régulier en classe économique et/ou
- train (première classe), ou
- tout autre moyen de transport et/ou de correspondance que nous jugeons approprié dans chaque cas.

En cas d'accident grave dans vos locaux professionnels, nous ne prendrons en charge le déplacement que si votre présence est indispensable et ne peut être remplacée par un tiers.

Est entendu comme accident grave les conséquences altérant les locaux désignés ci-dessus, causées par un incendie, un vol, une explosion, une inondation ou par les forces de la nature.

### **Que se passe-t-il en cas d'excursions ou visites manquées ?**

Si, au cours de votre voyage, vous n'êtes pas en mesure d'effectuer les visites déjà prévues, nous paierons les frais engagés **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Nous prendrons en charge les frais engagés lorsque vous n'êtes pas en mesure d'effectuer des visites programmées à cause :

- D'une panne ou d'un retard dans le moyen de transport que vous alliez utiliser. Dans ce cas, nous ne prendrons en charge que les frais qui n'ont pas été pris en charge par la compagnie maritime.
- La mise en jeu d'autres garanties de cette assurance (hors prestations de remboursement).

### **Etes-vous couvert pour les coûts d'un transport alternatif en raison d'une correspondance manquée ?**

Si vous manquez la correspondance avec le moyen de transport public contracté, nous paierons, **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties**, les frais de transport jusqu'au prochain port de votre voyage prévu lorsque le moyen de

transport public précédent est retardé ou annulé en raison de :

- Défaillance technique,
- Grève ou conflit social,
- Conditions météorologiques défavorables,
- Catastrophes naturelles,
- Phénomènes extraordinaires de la nature,
- Intervention des autorités ou d'autres personnes par la force.

**Nous ne prendrons en charge que les frais qui n'ont pas été pris en charge par le transporteur.**

### **Service d'information**

Nous vous offrons un service d'information 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

Les informations susceptibles d'être fournies sont les suivantes :

- Informations touristiques,
- Des informations sur les formalités administratives,
- Des renseignements médicaux sur les vaccins et les exigences médicales pour voyager ;
- Des informations sur les conditions de voyage et la vie locale,
- Des informations sur les moyens de transport, l'hébergement, les restaurants, les centres commerciaux, les centres de loisirs, etc.,
- Informations relatives aux véhicules telles que les garages, les stations-service, les compagnies d'assurance.

### **Etes-vous couvert pour le paiement anticipé de l'hôpital à l'étranger ?**

Si vous devez être admis dans un établissement médical pendant votre voyage, nous vous aiderons à gérer les démarches administratives nécessaires.

Si, en outre, une garantie de paiement et/ou un paiement anticipé vous sont demandés, nous vous avancerons **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties** si vous n'avez pas d'autres moyens de le faire.

Nous nous réservons le droit de solliciter que vous fournissiez une garantie bancaire ou une sûreté aux fins de garantir le remboursement de l'avance dans son entier.

### Etes-vous couvert pour l'avance de la caution exigée après un accident de la circulation à l'étranger ?

Si vous êtes emprisonné ou faites l'objet d'une mesure d'arrestation en raison d'un accident de la circulation à l'étranger durant un voyage couvert par cette police, nous avançons un montant équivalent à la caution payable sur demande des autorités compétentes.

Nous intervenons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Nous nous réservons le droit de solliciter que vous fournissiez une garantie bancaire ou une sûreté aux fins de garantir le remboursement de l'avance dans son entier.

### Etes-vous couvert pour les frais de défense juridique à l'étranger ?

Si vous êtes emprisonné ou faites l'objet d'une mesure d'arrestation en raison d'un accident de la circulation à l'étranger durant un voyage couvert par cette police, nous avançons le paiement des frais d'avocats dus aux personnes que vous avez désignées afin de bénéficier d'une assistance judiciaire à la suite de l'accident de la circulation.

Nous interviendrons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties** au titre des frais d'avocats engagés afin de bénéficier d'une assistance judiciaire à la suite de l'accident de la circulation.

### Etes-vous couverts pour les coûts de communication passés ?

Nous vous rembourserons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties** les frais que vous avez engagés pour nous contacter lorsque vous avez besoin d'assistance.

Ces dépenses sont celles liées aux appels téléphoniques, aux télécopies ou à des procédures similaires.

Pour que nous puissions vous payer ces frais, vous devez nous envoyer une copie des factures et une preuve de paiement.

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire. Les détails doivent être inclus dans les factures ou les reçus.

## Garantie bagages

### Qu'est-ce que nous garantissons ?

Vous êtes couvert depuis la date de départ jusqu'à la date de fin.

### Recherche et localisation des bagages

Si, au cours de votre voyage, la compagnie aérienne perd vos bagages ou retarde leur livraison :

- Nous vous assisterons dans la gestion de la recherche et de la localisation, et
- Nous vous informerons de la manière dont vous devez soumettre la réclamation à la compagnie aérienne.

### Pertes ou endommagement de bagage du fait du transporteur

Nous vous indemniserons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Pour chaque article, nous déduirons 10 % du prix d'achat pour chaque année d'âge.

Nous appliquons cette réduction en raison de la dépréciation.

#### Nous interviendrons :

- Lorsque le transporteur (aérien ou de croisière) perd définitivement vos bagages enregistrés ou vous cause des dommages graves.
- Lorsque vos bagages ou une partie de ceux-ci sont volés lors de leur enregistrement.

Afin que nous puissions vous indemniser, vous devez nous envoyer :

- Une liste détaillée et valorisée des objets perdus, endommagés ou volés. Vous devez également indiquer la date d'achat de ceux-ci.
- Le talon de l'étiquette d'enregistrement des bagages
- Une preuve de perte ou de dommage délivrée par le transporteur (aérien ou de croisière)
- Le document indiquant la décision du transporteur (aérien ou de croisière) sur votre dossier (si vous avez été indemnisé ou non et combien vous avez été indemnisé)
- En cas de vol, le procès-verbal dressé par la police ou les autorités compétentes du lieu où il s'est produit.





Numéro de police : IB2500421FRCR4

Nous n'indemniserons que les montants qui n'ont pas été payés par le transporteur (aérien ou de croisière).

**Nous ne compenserons pas :**

- vol ou simple perte de bagages
- bagages non enregistrés,
- les composants ou accessoires d'un objet (par exemple, le couvercle d'un objectif d'un appareil photo),
- équipements électroniques et numériques,
- de l'argent, des bijoux,
- documents.

#### **Dommages et vol de bagages non-enregistrés**

Nous vous indemniserons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Pour chaque article, nous déduirons 10 % du prix d'achat pour chaque année d'âge.

Nous appliquons cette réduction en raison de la dépréciation.

Nous interviendrons pendant votre voyage quand :

- Vos bagages sont volés,
- Vos bagages subissent des dommages qui empêchent leur fonctionnement (non esthétique). Ces dommages doivent être causés par un vol ou par des causes indépendantes de votre volonté.

Afin que nous puissions vous indemniser, vous devez nous envoyer :

- Une liste détaillée et valorisée des objets volés ou endommagés. Vous devez également indiquer la date d'achat de ceux-ci,
- le procès-verbal dressé par la police ou les autorités compétentes du lieu où l'incident s'est produit,
- la réclamation auprès de l'établissement public où l'incident s'est produit,
- le document indiquant la décision de la compagnie d'assurance de l'établissement public sur votre dossier (si vous avez été indemnisé ou non et combien vous avez été indemnisé)

Nous n'indemniserons que les montants qui n'ont pas été payés par un tiers (par exemple, une compagnie d'assurance hôtelière ou une compagnie de bus).

**Nous ne compenserons pas :**

- vol de bagages
- vol de bagages dans un véhicule ou une tente,

- de l'argent, des bijoux,
- documents
- les composants ou accessoires d'un objet (par exemple, le couvercle d'un objectif d'un appareil photo).

#### **Vol d'objets de valeur**

Nous vous indemniserons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Nous interviendrons si, pendant votre voyage, vos objets de valeur :

- sont volés ou
- s'ils sont endommagés par une tentative de vol.

Les objets de valeur sont désignés comme suit :

Bijoux, montres, ouvrages en métaux fins, cuirs, tableaux, objets d'art, orfèvrerie et orfèvrerie en métaux précieux, objets uniques, appareils photographiques et accessoires pour la radio, prise de son ou enregistrement ou reproduction d'images, ainsi que leurs accessoires, matériel informatique de toutes sortes, téléphones portables, modèles et accessoires télécommandés.

Afin que nous puissions vous indemniser, vous devez nous envoyer le procès-verbal dressé par la police ou les autorités compétentes du lieu où le vol ou la tentative de vol a eu lieu. Ce procès-verbal doit inclure la liste et la valeur approximative des objets volés ou endommagés.

**Nous ne compenserons pas :**

- vol ou perte simple
- vol d'objets dans un véhicule ou une tente
- les composants ou accessoires d'un objet, (par exemple, un chargeur de téléphone portable)
- tout dommage qui pourrait être causé par le vol ou la tentative de vol, ou par des tiers faisant un usage abusif des objets volés.

#### **Retard de bagages**

Nous interviendrons lorsque le retard est supérieur à 12 heures ou une nuit sur deux et rembourserons les dépenses pour l'achat nécessaire de vêtements et d'articles d'hygiène essentiels.

Pour que nous puissions payer ces frais, vous devez nous envoyer :

- Copie des factures des dépenses et de la preuve de paiement. Les factures ou les reçus de paiement doivent inclure les détails des objets,



- Le talon de l'étiquette d'enregistrement des bagages,
- Le justificatif de retard délivré par le transporteur (aérien : P.I.R.),
- Une preuve du transporteur attestant que vos bagages vous ont été livrés. Ce document doit indiquer la date et l'heure auxquelles il vous ont été livrés.

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

**Si le transporteur déclare que vos bagages sont définitivement perdus, nous soustrairons le montant payé du montant que nous paierons pour vous indemniser en cas de « perte, détérioration et vol de bagages ».**

**Nous ne paierons pas ces frais lorsque le retard ou les achats sont effectués dans la province où vous avez votre domicile.**

#### **Coûts de location de vêtements formels**

Nous prendrons en charge les frais que vous avez dû payer pour la location des vêtements formels nécessaires pour assister aux événements formels ou protocolaires à bord du bateau **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

Nous paierons ces frais si, pendant le transfert en transports en commun :

- Le transporteur a perdu ou endommagé vos bagages,
- Vos bagages ont été volés

Pour que nous puissions vous payer ces frais, vous devez nous envoyer :

- La liste détaillée et évaluée des vêtements perdus, endommagés ou volés,
- Le talon de l'étiquette d'enregistrement des bagages,
- Une preuve de perte ou de dommage délivrée par le transporteur,
- Le document indiquant la décision de la compagnie aérienne sur votre cas (si vous avez été indemnisé ou non et combien vous avez été indemnisé),
- Les factures de location originales ou une copie de celles-ci et une preuve de paiement. Les factures ou les reçus de paiement doivent inclure les détails,
- En cas de vol, le procès-verbal dressé par la police

ou les autorités compétentes du lieu où il s'est produit.

Nous ne paierons que les montants qui n'ont pas été payés par le transporteur.

**Nous ne prendrons pas en charge :**

- Vol,
- Vol de bagages dans un véhicule.

**Si le transporteur déclare que vos bagages sont définitivement perdus, nous soustrairons le montant payé du montant que nous paierons pour vous indemniser en cas de « perte, détérioration et vol de bagages enregistrés ».**

#### **Documents de voyage perdus ou volés**

Si vos documents de voyage sont perdus ou volés pendant votre voyage, nous prendrons en charge vos frais pour obtenir de nouveaux documents à votre emplacement.

Nous paierons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties**, les frais administratifs liés à la gestion, à l'obtention et au remplacement des documents qui vous ont été perdus ou volés, lorsque les documents de voyage perdus ou volés sont :

- Cartes bancaires, chèques bancaires ou chèques de voyage,
- Passeport ou carte nationale d'identité,
- Visas

Les documents doivent être indispensables pour pouvoir poursuivre le voyage.

Pour que nous puissions vous payer, vous devez nous envoyer :

- Preuve de paiement des frais.
- Le procès-verbal du vol ou de la perte de documents dressé par la police ou les autorités compétentes.

**Nous ne paierons pas pour les inconvénients qui pourraient survenir en raison de la perte ou du vol de documents de voyage, ou parce que des tiers en font un usage abusif.**

#### **Informations sur les procédures d'annulation des cartes**

Nous vous informerons des démarches à effectuer pour annuler une carte bancaire ou non bancaire en cas de perte ou de vol.



La carte doit avoir été émise par un établissement bancaire en France.

### Envoi d'effets personnels

Nous organiserons et paierons l'expédition des articles personnels nécessaires à votre voyage dans les cas suivants :

- vous les avez oubliés à votre adresse habituelle,
- vous les avez oubliés sur votre lieu de voyage,
- ils ont été retrouvés après un vol qualifié et vous êtes déjà retourné à votre adresse habituelle.

Les effets personnels nécessaires pour le voyage sont : lentilles de contact, prothèses, lunettes, cartes de crédit, permis de conduire, carte d'identité et passeport.

Nous les enverrons à l'endroit où vous vous trouvez (votre destination habituelle ou votre adresse habituelle, selon le cas).

Nous prendrons en charge l'expédition d'un colis jusqu'à 10 kg.

### Vol, destruction ou détérioration des bagages et des effets personnels dans le véhicule

Si vous transportez vos bagages ou vos effets personnels dans un véhicule :

- sont volés ou
- disparaissent ou
- sont endommagés après un accident de voiture

Nous vous indemniserons **dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties**, en cas de vol, destruction ou détérioration.

Afin que nous puissions vous indemniser, vous devez nous envoyer :

- Le procès-verbal dressé par la police ou aux autorités compétentes ou copie du constat d'accident comprenant une liste et une valeur approximative des objets volés
- Copie du constat d'accident ou de la facture de réparation du véhicule ou du rapport d'expertise des dommages causés au véhicule.

Nous ne vous indemniserons pas en cas de vol ou de vol de Bagages et d'articles qui :

- sont hors du coffre du véhicule,
- se trouvent dans des véhicules qui n'ont pas de plateau arrière pour les protéger d'être vus de l'extérieur du véhicule.

### Qu'est-ce que nous excluons ?

Les exclusions relatives à cette garantie sont énoncées ici.

**Vous devez également vous référer aux exclusions générales qui font référence à toutes les garanties.**

**Sauf s'ils sont expressément inclus dans la garantie correspondante, les dommages, situations, dépenses et conséquences découlant de :**

- Vol ou simple perte d'objets, d'argent, de bijoux et de documents trouvés dans des véhicules ou des tentes.
- Vol de bagages ou d'effets personnels trouvés dans des tentes.
- Tout événement résultant de votre défaut d'enregistrement au point de départ alors que vous auriez dû le faire.
- Nous ne rémunérerons pas de manière indépendante les pièces qui composent un objet ou les accessoires de celui-ci.
- Le remboursement des frais de délivrance du passeport est exclu si vous ne fournissez pas de justificatif délivré par le consulat du pays où la perte s'est produite.

### Quels sont les documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre?

- Votre nom et vos coordonnées ;
- La copie de la déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ;
- La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ;
- La liste des effets objets du vol avec violence ou de la perte et leur valeur (et la documentation nécessaire afin de démontrer leur valeur, comme des factures ou reçus) ;
- Dans l'hypothèse où le bagage a fait l'objet d'un vol avec violence, la déclaration effectuée auprès des



autorités compétentes au lieu et au moment du vol avec violence ;

- Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du voyage.

## Garantie responsabilité civile « vie privée » à l'étranger (hors sports d'hiver)

### Qu'est-ce que nous garantissons ?

Nous intervenons pour prendre en charge les dommages-intérêts au titre de dommages corporels et matériels et/ou tous dommages consécutifs dont vous seriez légalement redevable au profit d'un tiers, en application de la réglementation applicable dans le pays considéré en matière de responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle, au titre d'un événement qui s'est produit au cours d'un voyage.

Vous devez nous informer par écrit dans les meilleurs délais de tout incident pouvant donner lieu au versement d'une indemnité.

Vous devez nous communiquer tout formulaire de réclamation judiciaire, assignation, lettre de réclamation ou tout autre document dès réception par Vos soins. Vous ne devez admettre aucune responsabilité, effectuer ou promettre un versement ou entrer en pourparlers en ce qui concerne une réclamation sans notre accord écrit. Toutefois, la reconnaissance des faits de l'espèce ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, pas plus que le fait d'avoir procuré une assistance d'urgence à la victime, qui constituent un acte d'assistance raisonnable que toute personne fournirait.

Nous pouvons intervenir pour prendre en charge votre défense et conduire le procès pour ce qui concerne les faits, dommages et pertes relevant de la garantie d'assurance décrite au présent paragraphe.

Vous participerez et fournirez les informations et documents en votre possession afin d'organiser votre défense.

La prise en charge de votre défense, à titre de précaution, ne peut être interprétée comme une reconnaissance de garantie ou d'application de la couverture d'assurance ou d'engagement de notre part de supporter les dommages et pertes qui pourraient ne pas être couverts par cette police.

Si la réclamation n'est pas couverte par cette police et que nous avons pris en charge des sommes à votre place ou

procédé à un dépôt à titre de garantie à votre place, nous nous réservons le droit de vous demander le remboursement de l'ensemble de ces sommes.

Nous intervenons pour prendre en charge le versement de l'indemnité entre les mains du tiers et, le cas échéant, les frais de défense dans la limite des montants maximum figurant au tableau des garanties.

### Qu'est-ce que nous excluons ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

**Dommages causés par votre activité professionnelle ou votre emploi ;**

**Toute responsabilité liée à la propriété, à la détention ou à l'utilisation de véhicules terrestres, aériens ou maritimes/fluviaux ;**

**Pertes et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré, d'un membre de la famille ou du compagnon de voyage ;**

**Conséquences de maladie ou accident causés par une absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 grammes par litre de sang ou à 0,25 milligrammes par litre d'air expiré en cas d'accident impliquant un véhicule) par l'assuré ou par le compagnon de voyage ;**

**Consommation par l'assuré ou le compagnon de voyage de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement ;**

**Conséquence du suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un assuré, d'un Membre de la Camille ou du compagnon de voyage ;**

**Guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, Attentats/Terrorisme, actes de sabotage, Grèves ;**

**Conséquence de la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que la radiation causée par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;**

**Conséquence de psychose, névrose, trouble de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'assuré ;**



**Conséquence de la participation de l'assuré à tout type de paris, compétitions ou combats ;**

**Conséquence de la pratique de sports en compétition, notamment course ou rallye automobile ;**

**Conséquence de la pratique d'un sport ou d'une activité dangereux listés ci-après : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme, bobsleigh, plongée avec bouteille, spéléologie, saut à ski, saut en parachute, parapente, vol en ULM ou planeur, plongeon au tremplin, plongée sous-marine, deltaplane, escalade, équitation, montgolfière, escrime, toboggan, sports automobiles, sports de défense, sports d'aventure tels que le rafting, saut à l'élastique, kayak ou nage en eau vive, canoé ;**

**Mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, tout phénomène causé par les forces de la nature ;**

**Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu.**

instantanément ou survient, en raison de l'évolution des blessures subies, dans un délai d'un an à compter de la date du sinistre.

**Pour les mineurs de moins de 14 ans ou incapables légalement, le capital décès désigne exclusivement les frais d'obsèques effectivement justifiés, qui ne peuvent en aucun cas excéder la somme assurée pour cette garantie ou un maximum de 3 000 €.**

**Le montant des prestations versées en cas d'invalidité permanente résultant d'un même accident est déduit des prestations payables en cas de décès dû au même accident.**

### Invalidité permanente

**- dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

L'assureur garantit le paiement de la somme d'assurance établie en cas d'invalidité permanente absolue de l'assuré, qui le rend totalement inéligible à toute profession ou métier. À ces fins, le risque d'incapacité permanente absolue ne sera considéré comme survenu qu'après sa reconnaissance par une résolution de l'organe administratif compétent de la sécurité sociale ou une décision judiciaire définitive.

### Limitation de l'assurance invalidité permanente partielle et/ou absolue

En cas d'accident couvert par le contrat et affectant la garantie d'invalidité permanente partielle et/ou absolue, l'indemnisation sera réduite du même pourcentage d'invalidité que celui dont l'Assuré a souffert avant la date de l'accident. Les accidents résultant directement de ces handicaps préexistants sont totalement exclus.

### Barème d'invalidité permanente partielle et/ou absolue

|                                                                          |      |
|--------------------------------------------------------------------------|------|
| - Paralysie complète                                                     | 100% |
| - Folie mentale incurable                                                | 100% |
| - Cécité absolue                                                         | 100% |
| - Perte totale d'un œil ou de la vision d'un œil                         | 30%  |
| - Perte totale d'un œil ou de la vision lorsque l'autre était déjà perdu | 70%  |

### Barème de l'invalidité permanente partielle et/ou absolue (suite)

|                                                                                              |     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| - Surdité complète                                                                         | 60% |
| - Surdité complète d'une oreille                                                           | 15% |
| - Surdité complète d'une oreille alors que l'autre était déjà perdue                    | 30% |
| - Ablation complète de la mâchoire inférieure ou perte totale de la mâchoire inférieure | 25% |
| - Perte totale ou invalidité absolue de :                                                   |     |

## **Quels sont les documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre ?**

Vous devez nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

- Votre nom et vos coordonnées ;
- La réclamation du tiers et les coordonnées du tiers;
- La description des circonstances de l'événement qui est susceptible d'engager votre responsabilité ;
- Les constatations d'éventuels témoins ;
- Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du voyage.

## **Garantie accident**

### **Qu'est-ce que nous garantissons ?**

### Décès accidentel

**- dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.**

L'assureur garantit le paiement de la somme d'assurance établie lorsque,    la suite d'un accident, l'assuré décède,



- Les deux bras, les mains, les jambes ou les pieds 100%
- Un bras et une jambe ou un pied 100%
- Une main et un pied 100%
- Un bras ou une main 60 % (droite) et 50 % (gauche)
- Un pouce 20 % (à droite) et 16 % (à gauche)
- L'index 16 % (droite) et 13 % (gauche)
- L'un des autres doigts de la main 8 % (droite) et 7 % (gauche)
- Mouvement de l'épaule 25 % (droite) et 20 % (gauche)
- Mouvement du coude 20 % (droite) et 15 % (gauche)
- Mouvement du poignet 20 % (droite) et 15 % (gauche)
- Jambe au-dessus du genou 50%
- La jambe au niveau ou au-dessous du genou, ou le pied entier 40%
- Le gros orteil 10%
- L'un des autres orteils 5%
- Mouvement de la hanche ou du genou 20%
- Mouvement de la cheville 20%
- Le mouvement de l'articulation sous-talienne 10%
- Mouvement de la colonne cervicale, dorsale ou lombaire, avec ou sans manifestations Neurologique 33%
- Raccourcissement, pas moins de cinq centimètres, de la jambe 15%
- Fracture non cicatrisée de la jambe ou du pied 25%
- Fracture non cicatrisée de la rotule 20%

Les pourcentages d'incapacité pris en compte pour la droite et la gauche ont été pris en compte pour un droitier. Par conséquent, si l'assuré est gaucher, ce qui doit être prouvé, les pourcentages susmentionnés seront échangés.

Les limitations et pertes anatomiques partielles seront compensées proportionnellement à la perte absolue du membre et de l'organe affectés. L'impuissance fonctionnelle absolue d'un membre ou d'un organe sera considéré comme une perte totale du membre ou de l'organe.

En cas d'invalidité non prévue dans le barème, le montant de la prestation est déterminé par analogie, proportionnellement à sa gravité, en fonction d'un avis médical émis par un spécialiste de l'évaluation des dommages corporels.

Le degré d'invalidité à prendre en compte, lorsqu'un même accident entraîne plusieurs pertes anatomiques ou fonctionnelles, sera calculé en additionnant les pourcentages correspondant à chacun d'eux, sans que ce degré excède cent pour cent (100%).

Si l'invalidité résultant d'un accident est aggravée par une déficience préexistante, une mutilation ou une limitation fonctionnelle, le pourcentage d'indemnisation sera égal à la différence entre celle de l'invalidité préexistante et celle résultant de l'accident.

En cas d'invalidité permanente partielle survenant à l'Assuré à la suite d'un accident garanti par le contrat, qui laisse des lésions résiduelles nécessitant des prothèses orthopédiques, l'Assureur versera le montant de la première prothèse réalisée sur l'Assuré, dans la limite de 600 €.

#### **Indemnisation maximale par sinistre en cas de décès par accident et/ou invalidité permanente**

L'indemnisation maximale par sinistre, dans chaque police collective, sera celle indiquée au tableau des garanties, quel que soit le nombre d'assurés concernés par le même sinistre. En cas de dépassement de cette limite, l'indemnisation sera répartie proportionnellement en fonction du capital assuré pour chaque personne concernée et du nombre d'assurés concernés.

#### **CHAMP D'APPLICATION**

L'Assureur garantit, jusqu'à concurrence du montant forfaitaire, et sous réserve des exclusions indiquées dans les Conditions Générales, le paiement des indemnités pouvant correspondre en cas de décès ou d'invalidité permanente à la suite d'accidents survenus à l'Assuré lors de voyages et de séjours hors de sa résidence habituelle.

- Couverture 24 heures sur 24. L'assureur garantit le versement de l'indemnité attendue résultant d'un accident corporel, couvert par le contrat, survenu tant dans la vie privée que dans l'exercice de la profession.

- Couverture des accidents dans les transports publics. Jusqu'à concurrence de la somme assurée, les montants provenant d'un accident corporel couvert par la police, survenu alors que l'assuré voyage en tant que passager dans un moyen de transport public, sont garantis. La couverture s'étend aux accidents qui se produisent pendant que le véhicule monte ou descend du moyen de transport, ainsi qu'à ceux qui se produisent dans les gares, les aéroports ou les terminaux d'embarquement des moyens de transport susmentionnés.

#### **BÉNÉFICIAIRES**

Le statut de bénéficiaire correspondra aux personnes physiques en faveur desquelles les prestations couvertes sont générées.

En cas d'invalidité permanente résultant d'un Accident, l'Assuré sera le bénéficiaire de l'assurance.

La désignation expresse des bénéficiaires doit être communiquée par courrier électronique à l'adresse : [polices\\_contracts@europ-assistance.es](mailto:polices_contracts@europ-assistance.es) en accréditant toujours la condition d'assuré ainsi que le nom et la pièce d'identité des bénéficiaires désignés.



En cas de décès dû à un accident de l'Assuré, et en l'absence de désignation expresse de l'Assuré, l'ordre de priorité préférentielle et exclusive établi ci-dessous s'appliquera :

- Conjoint non séparé légalement ou partenaire domestique.
- Les enfants ou les descendants, naturels ou adoptés, ainsi que les mineurs qui sont sous la protection de l'Assuré en famille d'accueil pré-adoptive, tous à parts égales.
- Parents ou ascendants à parts égales.
- Des frères à parts égales.
- Héritiers légaux

### Qu'est-ce que nous excluons ?

Les exclusions relatives à cette garantie sont énoncées ici.

Vous devez également vous référer aux exclusions générales qui font référence à toutes les garanties

En règle générale, l'Assureur ne garantit pas les accidents, maladies ou blessures suivants, ni leurs conséquences :

- a) Survenus avant la date d'entrée en vigueur de la police, même s'ils se manifestent pendant sa validité, ou ceux qui se sont manifestés après 365 jours à compter de la date du sinistre.
- b) Les dommages dus à des événements ou phénomènes couverts par le Consortium d'indemnisation des assurances, conformément à la législation en vigueur à tout moment.
- c) Les accidents survenus dans l'exercice d'une activité professionnelle, à l'exception de ceux de nature commerciale, artistique qui ne nécessitent pas d'effort physique ou intellectuel.

Les réclamations qui résultent ou découlent de :

- a) Celles causées intentionnellement par l'Assuré ou les Bénéficiaires de la Police. S'il y a plusieurs bénéficiaires, les parties non intervenantes conserveront l'intégralité de leur droit à l'intégralité du capital assuré.
- b) L'imprudence téméraire, la négligence grave et/ou la participation de l'Assuré à des paris, des défis, des duels, des combats ou des actes criminels, sauf indication contraire.
- c) La pratique professionnelle de n'importe quel sport. Ainsi que la pratique, en tant qu'amateur, de : sports nautiques à plus de 3 km du rivage ou de la côte ; Plongée sous-marine à plus de 20 mètres de

profondeur ; Activités aériennes et parachutisme ; Courses automobiles, motocyclisme, compétitions de vitesse ; Escalade, alpinisme en haute montagne et spéléologie ; Équitation et polo ; Boxe, lutte et arts martiaux ; Patinage, hockey sur glace et ski ; Chasse au gros gibier en dehors de l'Espagne ; taumachie et course de taureaux ; ainsi que tout autre sport ou activité dont le risque peut être considéré comme similaire à ceux mentionnés.

- d) Conduire des véhicules à moteur si l'Assuré n'est pas en possession de l'autorisation administrative correspondante.
- e) Intoxication alimentaire ou intoxication médicamenteuse.
- f) Blessures qui résultent d'interventions chirurgicales ou de traitements médicaux qui n'ont pas été causés par un accident.
- g) Réaction nucléaire ou rayonnement et contamination radioactive, à l'exception des conséquences des traitements appliqués à l'Assuré en cas d'accident.
- Sauver des personnes dans les montagnes, les mers, les jungles ou les déserts. L'insolation, les engelures et les autres conséquences de l'action climatique qui n'ont pas été causées par un accident.
- i) Les accidents subis par l'Assuré qui est en état d'ébriété, c'est-à-dire lorsque le taux d'alcoolémie est supérieur à celui établi par la réglementation en vigueur au moment de l'accident ou sous l'influence de drogues toxiques ou de stupéfiants.
- j) Dommages corporels résultant d'un accident couvert par la police qui n'a pas été manifesté ou prouvé dans les 365 jours suivant la date de l'accident.
- k) Blessures qui surviennent à la suite d'une maladie, d'affections cérébrovasculaires, d'épilepsie, de dérangement mental, de syncope.
- l) L'infarctus, à moins qu'il ne soit déclaré accident du travail par l'autorité compétente en matière de travail. Pour être indemnisé à la suite d'un infarctus du myocarde, celui-ci doit avoir été la cause unique et immédiate du décès ou de l'invalidité.
- m) Myopie magna.
- n) Dans le cas où les conséquences d'un accident sont aggravées par une maladie ou une





affection morbide préexistante ou une affection survenue après la survenance de l'accident, mais pour des raisons indépendantes de l'accident, l'assureur n'est responsable que des conséquences que l'accident aurait eues sans l'influence aggravante de cette maladie ou de cet état morbide. S'il n'est pas possible de déterminer le degré d'incidence que les blessures préexistantes ou les états pathologiques ont eu dans la production des séquelles, on comprendra qu'elles se sont produites à 50% avec l'accident.

- o) Accidents survenant en conséquence directe d'une invalidité préexistante.

En aucun cas, les hernies de quelque nature que ce soit, les douleurs lombaires, cervicales et dorsales de toute étiologie, les varices, les anévrismes ne seront couverts, même s'ils découlent d'un accident ; les accidents vasculaires cérébraux, à moins qu'ils ne résultent directement d'un accident couvert par la police, et toutes les blessures dont la cause ne peut être objectivée par les moyens habituels de diagnostic.

Sauf convention expresse contraire, l'assurance est nulle et non avenue :

- Pour les personnes souffrant de cécité ou de myopie sévère (plus de 12 dioptries), de surdité complète, de paralysie, d'épilepsie, de dérangement mental, d'alcoolisme et de celles qui ont subi des accidents vasculaires cérébraux ou « delirium tremens ».
- Toutefois, l'Assureur peut accepter, de convention expresse, la couverture des personnes touchées par l'une des blessures, maladies chroniques ou handicaps physiques ou mentaux indiqués ci-dessus.

Dans le cas où les maladies ou circonstances énumérées au paragraphe précédent se manifestent après l'entrée en vigueur de la police, l'assuré doit en informer immédiatement l'assureur qui, s'il n'accepte pas la continuation de la police, remboursera la partie

de la prime correspondant à la période non utilisée de la rente en cours.    compter de la date de notification.

- Pour les personnes dont l'âge au moment de l'accident est de 70 ans ou plus.

Sauf convention contraire, à la fin de chaque période d'assurance, ceux qui ont atteint l'âge de soixante-dix ans au cours de cette période sont radiés de la liste des assurés.

- Toutefois, l'assureur peut, à sa discrétion, accepter la permanence des assurés âgés de plus de 70 ans, selon les modalités permises par son règlement de tarification. Dans ces cas, les primes, la couverture et le capital peuvent varier.

Pour les personnes qui, à la date d'entrée en vigueur de la police, se trouvaient en situation d'incapacité temporaire, ou en cours de traitement de la demande de déclaration auprès d'un organisme ou d'un organisme de la sécurité sociale ou, le cas échéant, devant l'organisme comp  t  nt de la communauté autonome, de la situation d'incapacité permanente partielle pour la profession habituelle, invalidité permanente totale pour la profession habituelle ou invalidité permanente absolue pour tout travail ou invalidité sévère.

### Quels sont les documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre ?

Vous devez nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

- Documents établissant les conséquences du dommage corporel (rapports médicaux, certificat de décès, documents établis par un hôpital). Ces documents doivent indiquer la date de l'accident ;

Copie de l'e-mail de confirmation et des justificatifs liés au voyage acheté.



## EXCLUSIONS GENERALES

Sauf s'ils sont expressément inclus dans la garantie correspondante, les dommages, situations, dépenses et conséquences découlant de :

- Événements survenus avant l'entrée en vigueur de la Police.
- Actes frauduleux de l'assuré, du preneur d'assurance et/ou des bénéficiaires du contrat.
- Les maladies, blessures ou affections préexistantes ou chroniques dont vous avez souffert avant la souscription de la police et qui se manifestent :
- Avant le début du voyage et que vous devez l'annuler pour cette raison ou
- Au cours du voyage et ont besoin d'une assistance médicale pour cette raison.
- Les maladies mentales, les examens médicaux préventifs (check-ups), les traitements thermaux, la chirurgie esthétique et les cas dans lesquels le but du voyage est de recevoir un traitement médical ou une intervention chirurgicale, les traitements de médecine alternative (homéopathes, naturopathes, etc.), les frais dérivés de traitements physiothérapeutiques et/ou de rééducation, ainsi que ceux qui y sont liés.
- Votre suicide, votre tentative de suicide ou votre automutilation.
- Épidémies; Pandémies; Maladies infectieuses d'apparition soudaine, à grande échelle et à propagation rapide dans la population. Les quarantaines dérivées de l'une des causes décrites sont également exclues.
- Maladies causées par la pollution de l'air et/ou la pollution de l'air.
- Les maladies ou accidents résultant de la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, sauf si ces derniers ont été prescrits par un médecin.
- Le diagnostic, le suivi et le traitement de la grossesse, de l'interruption volontaire de grossesse et de l'accouchement, sauf en cas de soins urgents et toujours avant la 26ème semaine de gestation.
- Le transfert médical de personnes malades ou blessées causées par des conditions ou des blessures qui peuvent être traitées « in situ ».
- Renonciation, retard ou avance volontaire de votre part au transfert médical proposé par nous et accepté par notre service médical.
- Les coûts des lunettes et des lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation-remplacement, l'extraction et/ou la réparation de prothèses (entendues comme tout élément qui remplace ou restaure la fonctionnalité d'un organe ou d'une partie du corps), de pièces anatomiques, de matériel d'ostéosynthèse et de matériel orthopédique d'un coût supérieur à 100 euros.
- Traitements de canal, reconstructions esthétiques de traitements dentaires antérieurs, prothèses, capuchons et implants dentaires.
- En cas d'annulation du voyage, toute maladie non grave est exclue, à l'exception de celles expressément couvertes.
- Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques inférieurs à 50 € est notamment exclu.
- Sauvetage de personnes en montagne, dans les gouffres, en mer ou dans le désert.
- Actes de mise en danger imprudente ou de négligence grave ; les dépenses découlant d'actes criminels et de votre participation à des jeux d'argent, à des défis ou à des combats, sauf en cas de légitime défense et/ou lorsque votre vie est en danger.
- Conséquences de la conduite de véhicules sur des routes qui ne sont pas ordinaires ou qui ne sont pas adaptées à la circulation.
- Votre participation en tant que professionnel à toute activité sportive.



- Les conséquences des sports d'hiver.
- La pratique de toute activité sportive et/ou d'aventure, à titre professionnel ou pour laquelle une rémunération est perçue (y compris l'entraînement). Ces pratiques sont également exclues lorsque l'Assuré participe à des compétitions officielles ou fédérées.
- Est également exclue, en tant qu'amateur, la pratique de tout sport ou activité récréative dangereuse ou à haut risque, tels que ceux indiqués ci-dessous ou similaires :
- Conduire des véhicules à moteur lors de courses ou de rallyes
- Bateaux à moteur sans conducteur
- Randonnées en moto, quad et VTT
- Boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes classes), arts martiaux
- Alpinisme en tout genre, alpinisme, via ferrata, escalade, accès aux glaciers, spéléologie, rafting, hydrospeed, canyoning, descente en rappel, psicobloc, canoë d'eau vive, busbob, hydrobob, ultratube
- Tout sport pratiqué à plus de 3 500 mètres d'altitude.
- Sports nautiques, sous-marins et de plongée ; canyoning, ski nautique, chasse sous-marine, spéléologie, surf, kite surf / Fly surf, bodyboard, jet ski, voile pieds nus
- Free ride, vélo de descente, VTT freeride, duathlon, triathlon, ski à roulettes sur routes de montagne, half pipe
- Les ultratrails
- Slackline, highline, rap jumping, saut à l'élastique, saut de falaise, coasteering, parkour,
- Kitebuggy, parachute ascensionnel
- Canicross,
- Chasse,
- Équitation, polo, hockey sur glace,
- Sports aériens en général (tels que le parachutisme, le parapente, le deltaplane, la montgolfière, la montgolfière, le vol en montgolfière, le vol à voile ou similaire),
- Tauromachie, course de taureaux et toute participation à la tauromachie ;
- D'une manière générale, toute activité sportive ou récréative manifestement dangereuse ou à haut risque est exclue.
- Le vol ou la simple perte d'objets, d'argent, de bijoux, de documents et le vol de bagages ou d'effets personnels trouvés dans des véhicules ou des tentes.
- Nous ne rémunérerons pas de manière indépendante les pièces qui composent un objet ou les accessoires de celui-ci
- Nous n'indemniserons pas les dommages résultant de la perte ou du vol des objets de valeur susmentionnés ou de leur utilisation inappropriée par des tiers.
- Le remboursement des frais de délivrance du passeport est exclu si vous ne fournissez pas de justificatif délivré par le consulat du pays où la perte s'est produite.
- Surréservation, à l'exception de ce que nous indiquons dans la couverture « Retard de voyage dû à la surréservation dans les moyens de transport aérien ».
- L'indemnisation en cas de retard sur les vols non réguliers est exclue.
- Tout événement résultant de votre défaut d'enregistrement au point de départ alors que vous auriez dû le faire.
- Toute cause qui vous amène à annuler le voyage contracté est expressément exclue si elle n'est pas décrite comme une cause couverte dans l'article correspondant.



- Annulation de voyage en raison d'un manque de vaccination, de l'incapacité de se faire vacciner ou de l'incapacité de suivre le traitement médical requis pour voyager dans certains pays.
- Ne présentez pas ou n'oubliez pas les documents nécessaires pour voyager, tels que le passeport, le visa (sauf s'il n'est pas accordé pour des raisons injustifiées), les billets ou les cartes et/ou qui sont expirés.
- Toute circonstance météorologique qui implique l'impossibilité de réaliser l'activité prévue pour le voyage, à l'exception de la couverture de la déclaration officielle d'une zone catastrophique.
- Toute cause que vous ne pouvez pas prouver au moyen de tous les documents qui justifient la raison de l'annulation du voyage, du cours ou de l'activité.
- Annulation en raison d'une maladie non grave, à l'exception de celles expressément couvertes.
- Les guerres, les manifestations, les insurrections, les mouvements populaires tumultueux, les actes de terrorisme, les sabotages et les grèves, qu'ils soient déclarés officiellement ou non.
- La transmutation du noyau de l'atome, ainsi que des radiations causées par l'accélération artificielle des particules atomiques.
- Les tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques et, en général, ceux résultant du déclenchement des forces de la nature. Tout autre phénomène ou événement d'une nature catastrophique extraordinaire qui, en raison de son ampleur ou de sa gravité, est classé comme une catastrophe ou une calamité.
- Votre désir de ne pas voyager ou de profiter de votre voyage.
- Toute personne qui n'est pas inscrite comme assurée sur la police.
- Le non-respect des lois ou règlements en vigueur au moment où l'événement se produit.



## Tableau des garanties

Les montants ci-dessous s'appliquent sous réserve des exclusions de garantie et des termes et conditions stipulées aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières.

| Garanties                                                                                                                                                                                 | Limites par assuré                                                                            | Limites par voyage | Franchises |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------|
| <b>GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE</b>                                                                                                                                                       |                                                                                               |                    |            |
| ✓ <b>Dépenses médicales à l'étranger</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sur le continent</li><li>○ A bord du bateau de croisière</li><li>○ Frais dentaires</li></ul>             | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 150 000 €</li><li>○ 7 500 €</li><li>○ 500 €</li></ul> | -                  | -          |
| ✓ <b>Dépenses médicales dans le pays de domicile</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sur le continent</li><li>○ A bord du bateau de croisière</li><li>○ Frais dentaires</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>○ 3 000 €</li><li>○ 1 500 €</li><li>○ 500 €</li></ul>   | -                  | -          |
| ✓ <b>Transfert vers un hôpital en cas d'urgence</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Sur le continent</li><li>○ A bord du bateau de croisière</li></ul>                            | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Frais réels</li><li>○ 5 000 €</li></ul>               | -                  | -          |
| ✓ <b>Conseil médical par téléphone</b>                                                                                                                                                    | Frais réels                                                                                   | -                  | -          |
| ✓ <b>Prolongation de voyage dans un hôtel à la suite d'une maladie ou d'un accident</b>                                                                                                   | 145 € par jour / 14 jours max                                                                 | -                  | -          |
| ✓ <b>Transfert médical</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Organisé par l'assureur</li><li>○ Non-organisé par l'assureur</li></ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"><li>○ Frais réels</li><li>○ 6 000 €</li></ul>               | -                  | -          |
| ✓ <b>Retour anticipé du ou des compagnon(s) de voyage</b>                                                                                                                                 | Frais réels                                                                                   | -                  | -          |
| ✓ <b>Prise en charge d'une personne majeure handicapée ou de votre enfant de moins de 14 ans</b>                                                                                          | Frais réels                                                                                   | -                  | -          |
| ✓ <b>Envoi de médicaments indisponibles à l'étranger</b>                                                                                                                                  | 200 €                                                                                         | -                  | -          |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                               |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| ✓ <b>Reprise du circuit de voyage après rétablissement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transport jusqu'au prochain port</li> <li>○ Frais d'hébergement</li> </ul>                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aller en avion classe éco ou train 1<sup>ère</sup> classe</li> <li>○ 200 € par jour / 1 jour max</li> </ul>                                          | - | - |
| ✓ <b>Prolongation du séjour à l'hôtel d'un compagnon de voyage sur place</b>                                                                                                                                                                                                                                            | 200 € par jour / 10 jours max                                                                                                                                                                 | - | - |
| ✓ <b>Frais de transport du compagnon de voyage sur place pour se rendre à l'hôpital où se trouve l'assuré</b>                                                                                                                                                                                                           | 25 € par jour / 10 jour max                                                                                                                                                                   | - | - |
| ✓ <b>Hospitalisation à l'étranger au-delà de 5 jours sans un membre de la famille à vos côtés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transport de l'accompagnant</li> <li>○ Frais de séjour hôteliers de l'accompagnant</li> <li>○ Frais d'hébergement de l'accompagnant, en établissement hospitalier</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A/R en avion classe éco ou train 1<sup>ère</sup> classe</li> <li>○ 200 € par jour / 10 jours max</li> <li>○ 200 € par jour / 10 jours max</li> </ul> | - | - |
| ✓ <b>Frais d'hospitalisation de la personne déplacée pour vous accompagner</b>                                                                                                                                                                                                                                          | 3 000 €                                                                                                                                                                                       | - | - |
| ✓ <b>Frais de rapatriement de la dépouille mortelle en cas de décès de l'assuré pendant le voyage:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organisée par l'assureur</li> <li>○ Non-organisée par l'assureur</li> </ul>                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Frais réels</li> <li>○ 6 000 €</li> </ul>                                                                                                            | - | - |
| ✓ <b>Frais d'accompagnement de la dépouille mortelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | 200 € par jour / 10 jours max                                                                                                                                                                 | - | - |
| ✓ <b>Indemnisation en cas d'hospitalisation</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | 50 € par jour / 6 jours max                                                                                                                                                                   | - | - |
| <b>GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |   |   |
| ✓ <b>Service d'interprète par téléphone à l'étranger</b>                                                                                                                                                                                                                                                                | Frais réels                                                                                                                                                                                   | - | - |
| ✓ <b>Frais d'ouverture et de réparation des coffres-forts</b>                                                                                                                                                                                                                                                           | 100 €                                                                                                                                                                                         | - | - |
| ✓ <b>Perte des clés du lieu de résidence habituel</b>                                                                                                                                                                                                                                                                   | 100 €                                                                                                                                                                                         | - | - |





|                                                                                                                  |                                         |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---|---|
| ✓ Remboursement des frais dus au retard de voyage                                                                | 200 €                                   | - | - |
| ✓ Perte de moyens de transport à la suite d'un accident « en cours de route »                                    | 300 €                                   | - | - |
| ✓ Prolongation obligatoire du voyage                                                                             | 200 € par jour / 5 jours max            | - | - |
| ✓ Vol de correspondance manqué                                                                                   | 300 €                                   | - | - |
| ✓ Retards de voyage dus à une surréservation de vol                                                              | 300 €                                   | - | - |
| ✓ Indemnité de service                                                                                           | 300 €                                   | - | - |
| ✓ Retour de l'Assuré en cas de décès d'un membre de la famille                                                   | Frais réels                             | - | - |
| ✓ Retour de l'Assuré en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille                                          | Frais réels                             | - | - |
| ✓ Interruption de voyage en raison d'un sinistre grave advenu à votre domicile ou dans vos locaux professionnels | Billet A/R<br>Avion classe éco<br>Autre | - | - |
| ✓ Excursions ou visites manquées pour cause de panne ou retard du bateau ou déclenchement autre garantie         | 75 €                                    | - | - |
| ✓ Coût d'un transport alternatif en raison de correspondances manquée                                            | 75 €                                    | - | - |
| ✓ Service d'information                                                                                          | Frais réels                             | - | - |
| ✓ Gestion administrative et avances pour le paiement de l'hôpital à l'étranger                                   | 3.000 €                                 | - | - |
| ✓ Avance de la caution pénale à l'étranger                                                                       | 3 000 €                                 | - | - |
| ✓ Prise en charge des frais d'assistance juridique à l'étranger                                                  | 3 000 €                                 | - | - |
| ✓ Coûts de télécommunications                                                                                    | Frais réels                             | - | - |
| <b>GARANTIE BAGAGES</b>                                                                                          |                                         |   |   |



|                                                                                                       |                                                     |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---|---|
| ✓ Recherche de bagages                                                                                | Frais réels                                         | - | - |
| ✓ Pertes ou endommagement de bagage du fait du transporteur                                           | 1 500 €                                             | - | - |
| ✓ Dommages et vol des bagages non enregistrés                                                         | 750 €                                               | - | - |
| ✓ Vol d'objets de valeur                                                                              | 750 €                                               | - | - |
| ✓ Dépenses supportées en raison d'une livraison tardive des bagages                                   | 300 €                                               | - | - |
| ✓ Coûts de location de vêtements formels                                                              | 300 €                                               | - | - |
| ✓ Perte ou vol des documents de voyage                                                                | 200 €                                               | - | - |
| ✓ Informations sur les procédures d'opposition des cartes                                             | Frais réels                                         | - | - |
| ✓ Envoi d'objets personnels                                                                           | Frais réels                                         | - | - |
| ✓ Vol, destruction ou détérioration des bagages et des effets personnels transportés dans le véhicule | 750 €                                               | - | - |
| <b>GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE</b>                                                                 |                                                     |   |   |
| ✓ Responsabilité civile privée                                                                        | 30 000 €                                            | - | - |
| <b>GARANTIE ACCIDENT</b>                                                                              | <b>Indemnité maximum par sinistre : 5 000 000 €</b> |   |   |
| ✓ Assurance accident (décès et invalidité permanente) 24 heures                                       | 25 000 €                                            | - | - |
| ✓ Assurance accident (décès et invalidité permanente) dans les transports publics                     | 25 000 €                                            | - | - |



# Protection des données personnelles

La présente déclaration de protection des données personnelles explique la manière dont nous utilisons vos données personnelles, et à quelles fins. Veuillez la lire attentivement.

## Quelle entité juridique utilisera vos données à caractère personnel ?

Le responsable du traitement des données est votre Assureur : Europ Assistance S.A. est une société anonyme de droit français régie par le code des assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405. Elle souscrit cette Police par l'intermédiaire de la succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le siège social est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, DO2 RR77.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A.

2, rue Pillet-Will

75009 Paris, France

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

## Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- gérer votre police d'assurance ; et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

- prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités ;

- mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients ; et

- améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent ;
- lutte contre le financement du terrorisme ;
- sanctions économiques et financières internationales.

## Quelles données Personnelles utilisons-nous ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

## Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un

consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre déclaration de sinistre (par exemple, le statut de la déclaration, le type, le motif) avec CRUISELINE dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que CRUISELINE a conclu avec vous.

### **Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données à caractère personnel ?**

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

### **Où transférons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

### **Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?**

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

- **Accès** – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- **Rectification** – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexactes ou incomplètes.
- **Effacement** – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique :
  1. Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
  2. Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.

3. Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.

4. Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.

5. Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.

- **Restriction** – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :

1. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.

2. Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.

3. Nous n'avons plus besoin de vos données à caractère personnel à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.

4. Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition.

- **Portabilité** – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.

- **Objection** – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.

- **Retrait du consentement** – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous



Numéro de police : IB2500421FRCR4

retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

### Quels sont vos droits si nous utilisons des processus DECISIONNELS automatisés ?

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre Police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, envoyez un e-mail à [claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com), comme pour le traitement manuel des sinistres.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

### Comment déposer une réclamation ?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :



**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés**  
**3, Place de Fontenoy – TSA 80715**  
**75334 Paris Cedex 07**

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne :

<https://www.cnil.fr/plaintes>

Ou par téléphone :

+33 (0)1 53 73 22 22

### Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige