

SOMMAIRE

1. GÉNÉRALITÉS	P 1
2. DESCRIPTION DE NOS GARANTIES ET DE NOS PRESTATIONS	P 3
A. GARANTIES D'ASSURANCE	P 3
A.1. ANNULATION DE VOYAGE	P 3
A.2. RATAGE D'AVION	P 4
A.3. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS	P 4
A.4. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER	P 4
A.5. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	P 5
A.6. RETARD D'AVION	P 5
A.7. DÉPART IMPOSSIBLE	P 5
A.8. RETOUR IMPOSSIBLE	P 6
A.9. VOYAGE DE COMPENSATION	P 6
B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE	P 6
B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS	P 6
B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS	P 8
3. CADRE DU CONTRAT	P 9
LISTE DES PAYS	P 11
TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES	P 11

QUELQUES CONSEILS...

AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Pensez à Vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel Vous Vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace économique européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.
- Si Vous Vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace économique européen (E.E.E.), Vous devez Vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, Vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si Vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si Vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.). Pour obtenir ces documents, Vous devez Vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-Vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).
- Si Vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-Vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.
- Dans la mesure où Nous ne pouvons Nous substituer aux secours d'urgence, Nous Vous conseillons, particulièrement si Vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque, ou si Vous Vous déplacez dans une zone isolée, de Vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si Vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que Vous conserverez séparément.

SUR PLACE

Si Vous êtes malade ou blessé(e), contactez-Nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels Nous ne pouvons Nous substituer.

ATTENTION

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous Vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

SANCTIONS INTERNATIONALES : EUROP ASSISTANCE ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge les prestations et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela peut l'exposer à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, ou l'Union européenne, ou les États-Unis d'Amérique. Plus d'informations disponibles sur <https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are/international-regulatory-information> (en anglais) ou <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> (en français).

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran et Venezuela.

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. Les ressortissants Américains sont réputés inclure toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte) ainsi que toute société de capitaux, société de personnes, association ou autre organisation, qu'elles y soient constituées ou y exercent des activités qui sont détenues ou contrôlées par de telles personnes.

1. GÉNÉRALITÉS

A. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance **Open tourisme multirisque plus avec assistance** conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

B. DÉFINITIONS

B.1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES D'ASSURANCE ET DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

• Accident (de la personne)

Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

• Assuré (Vous)

Sont considérés comme Assurés les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de voyage auprès du souscripteur et l'option **Open tourisme multirisque plus avec assistance**.

Ces personnes devront avoir leur Domicile en Europe occidentale, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « Vous ».

• Assureur/Assisteur

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 € dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405.

Dans le présent contrat, EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « Nous ».

• Attentat

Tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel Vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet Attentat devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

• Catastrophe naturelle

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

• Domicile

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en Europe occidentale, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

• DROM

Par DROM on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

• Étranger

Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

• Europe occidentale

Par Europe occidentale, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

• Événement

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur/Assistéur.

• France

Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

• Franchise

Partie du montant des frais restant à votre charge.

• Hospitalisation

Toute admission d'un Assuré justifiée par un bulletin d'hospitalisation dans un centre hospitalier (hôpital ou clinique) prescrite par un médecin, consécutive à une Maladie ou à un Accident et comportant au moins une nuit sur place.

• Immobilisation au domicile

Incapacité (totale ou partielle) physique à se déplacer constatée par un médecin, faisant suite à une Maladie ou à un Accident, et nécessitant le repos au Domicile. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

• Maladie

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

• Membre de la famille

Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré) et les petits-enfants.

• Sinistre au domicile

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile durant votre voyage, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE LORS D'UN VOYAGE ».

• Souscripteur

L'organisateur du voyage ayant son siège social en France et qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

B.2. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

• Accident grave

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

• Annulation

La suppression pure et simple du voyage que Vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre 2.A.1. « ANNULATION DE VOYAGE ».

• Événement majeur à destination

2 causes peuvent, au sens du présent contrat, être susceptibles de constituer un Événement majeur :

- des événements climatiques majeurs en intensité répondant aux conditions cumulatives suivantes : événements climatiques tels les inondations par débordements de cours d'eau, inondations par ruissellement, inondations et chocs mécaniques liés à l'action des vagues, inondations dues aux submersions marines, coulées de boues et laves torrentielles, raz de marée, tremblements de terre, séismes, éruptions volcaniques, vents cycloniques, tempêtes présentant une intensité anormale et ayant donné lieu à un arrêté de Catastrophes naturelles s'il est survenu en France, ou ayant occasionné des dégâts matériels et/ou humains de grande ampleur s'il est survenu à l'Étranger,
- des événements politiques majeurs en intensité et durée entraînant soit des perturbations graves de l'ordre intérieur établi au sein d'un État soit des conflits armés entre plusieurs États ou au sein d'un même État entre groupes armés. Sont visés les zones ou pays formellement déconseillés par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français.

• Maladie grave

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

• Résidence secondaire

Habitation dont Vous êtes propriétaire, située dans votre pays de Domicile, autre que votre Domicile et que Vous occupez pour vos loisirs et vacances.

• Sinistre

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

• Transport/ratriement

Transport de l'Assuré organisé par nos soins à la suite d'une Maladie ou d'une blessure par Accident effectué aux conditions et selon les modalités définies au chapitre 2.B.1.1.1. « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ».

• Usure

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

• Vétusté

Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

C. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties du contrat **Open tourisme multirisque plus avec assistance** s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

D. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties d'assurance (décrites au chapitre 2.A.) et les prestations d'assistance (décrites au chapitre 2.B.) s'appliquent dans les pays compris dans le voyage réservé, à l'**exception des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.**

EXCLUSIONS : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.

Pour Vous informer avant votre départ, veuillez contacter notre Service Relation Clients au 01 41 85 85 41.

E. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

E.1. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences. En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel Nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Afin de Nous permettre d'intervenir :

Nous Vous recommandons de préparer votre appel. Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous Vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- votre numéro de contrat. Vous devez impérativement :
- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 41 85 85 85 (depuis l'Étranger le +33 1 41 85 85 85), télécopie : 01 41 85 85 71 (+33 1 41 85 85 71 depuis l'Étranger).
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

E.2. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ET DES PRESTATIONS ?

Nous Nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance ou d'assistance (certificat de décès, justificatif de lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui Nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ. Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou une hospitalisation de jour, ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

Dans le cas où EUROP ASSISTANCE serait amenée à déclencher une intervention faute d'élément de vérification, du fait d'éléments insuffisants ou suite à des éléments erronés au regard des informations devant être fournies à EUROP ASSISTANCE, les frais d'intervention ainsi engagés par EUROP ASSISTANCE seront refacturés au Souscripteur et payables

à réception de la facture, à charge pour le Souscripteur s'il le souhaite, de récupérer le montant auprès du demandeur de l'assistance si ce dernier n'est pas l'Assuré.

E.3. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où Vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » en cas de vol, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre en ligne sur notre site :

<https://sinistre.europ-assistance.fr/>

ou aux coordonnées suivantes :

EUROP ASSISTANCE – Service Indemnisations
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex
Fax : 01 41 85 85 61 – E-mail : slv@europ-assistance.fr

En cas de non respect de ces délais, Vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si Nous pouvons établir que ce retard Nous a causé un préjudice.

E.4. CUMUL DE GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, Vous devez Nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

E.5. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

E.6. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDEUSE

En cas de sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance et/ou des prestations d'assistance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

F. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, Vous Vous engagez soit à Nous réserver le droit d'utiliser le(s) titre(s) de transport que Vous détenez, soit à Nous rembourser les montants dont Vous obtiendriez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

G. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES RESSORTISSANTS AMÉRICAINS

Si Vous êtes un ressortissant ou un résident des États-Unis et que Vous Vous rendez à Cuba, Vous devez fournir la preuve que Vous avez voyagé à Cuba conformément aux lois des États-Unis pour que Nous puissions fournir un service ou un paiement.

2. DESCRIPTION DE NOS GARANTIES ET DE NOS PRESTATIONS

A. GARANTIES D'ASSURANCE

Vous avez acheté une ou plusieurs prestations de voyage. En cas de survenance des Événements décrits ci-après, Vous bénéficiez des garanties suivantes :

A.1. ANNULATION DE VOYAGE

A.1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous Vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui Vous sont remboursées par le transporteur), lorsque Vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de Vous rembourser de ces montants lorsque Vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (Article L 113-8 du Code de la Consommation).

A.1.2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre.

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :

- de Vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou d'une des personnes Vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne Vous accompagnant sous réserve que cette personne figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres et belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage,
- de la personne chargée, pendant votre voyage :
 - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
 - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que Vous et que Vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès la souscription du contrat.

ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

La garantie Vous est acquise, **déduction faite d'une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que Vous et ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat,
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans les 8 jours précédant la date de départ, par dérogation au chapitre.3.D. « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? ».

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) Souscripteur du contrat, y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

A.1.3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.G., sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et de prime d'assurance liés au voyage,
- les conséquences d'une épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation mondiale de la Santé (O.M.S.) ou toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays Étranger que Vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.

Cette exclusion ne s'applique pas si une épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.

A.1.4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'Événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, **avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

A.1.5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat et Nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, Vous devez Nous adresser la déclaration de sinistre que Vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives de votre part, Nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

A.1.6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail, si Vous êtes salarié(e), et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que Nous Vous désignerons.

À cet effet, Vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production.

Si Vous Vous y opposez sans motif valable, Vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

De convention expresse, Vous Nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.

Vous devez également Nous transmettre tout renseignement ou document qui Vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- en cas d'Accident, Vous devez en préciser les causes et circonstances et Nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

A.2. RATAGE D'AVION

Si Vous ratez votre avion au départ du lieu de convocation de l'organisateur de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, Nous Vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que Vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant maximal ci-après :

- pour un voyage à forfait (prestations de transport et prestations terrestres) : 50 % du montant total du forfait,
- pour un vol sec (prestations aériennes uniquement) : 80 % du coût total du billet initialement acheté.

A.3. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

A.3.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

A.3.1.1. LA DISPARITION ET/OU DÉTÉRIORATION ACCIDENTELLE DES BAGAGES, OBJETS ET EFFETS PERSONNELS

Nous garantissons, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si Vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 h 00 et 22 h 00.

A.3.1.2. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels enregistrés auprès de la compagnie aérienne qui Vous a transporté, ne Vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils Vous sont restitués avec plus de 12 heures de retard, Vous percevrez une indemnité forfaitaire fixée au Tableau des Montants de Garanties, afin de participer au remboursement des frais que Vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie principale indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

A.3.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.G., sont exclus :

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constaté et verbalisé par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeport, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

A.3.3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une Franchise relative (uniquement pour les dommages aux bagages : valises, sacs, etc.), indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.

A.3.4. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Vétusté et Usure déduites. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

A.3.5. QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

- Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :
- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
 - les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.
 - le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.

En cas de non présentation de ces documents Nous serons en droit de Vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour Nous. Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels Vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

A.3.6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

Vous devez Nous en aviser immédiatement par lettre recommandée dès que Vous en êtes informé(e).

- Si Nous ne Vous avons pas encore réglé l'indemnité, Vous devrez reprendre possession des objets, Nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si Nous Vous avons déjà indemnisé, Vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - soit pour le délaissement,
 - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que Vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

Si Vous n'avez pas choisi dans un délai de 15 jours, Nous considérons que Vous optez pour le délaissement.

A.4. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

A.4.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que Vous pouvez encourir et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à votre encontre par le tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque Vous avez occasionné des dommages à un tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de 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.

A.4.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.G., sont exclus :

- les dommages que Vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si Vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime,
- les dommages résultant de la pratique de la chasse,
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel Vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendants,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties,
- toutes les dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.

A.4.3. TRANSACTION – RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que Vous auriez acceptée sans notre accord ne Nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

A.4.4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre Vous, Nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat. Toutefois, Vous pouvez Vous associer à notre action dès lors que Vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat. Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que Nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre Vous une action en remboursement pour toutes les sommes que Nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

A.4.5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, Nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat,
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord,
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour Nous de Vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour Nous.

Vous ne pouvez Vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

A.4.6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

Même si Vous manquez à vos obligations après Sinistre, Nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles Vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre Vous une action en remboursement pour toutes les sommes que Nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

A.4.7. FRAIS DE PROCÈS

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si Vous êtes condamné(e) pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre Nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

A.5. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

A.5.1. REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS NON UTILISÉES EN CAS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

A.5.1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous Vous remboursons au prorata temporis à concurrence des montants indiqués au **Tableau des Montants de Garanties**, les frais de séjour, souscrit auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**), à compter du jour suivant l'Événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre transport/rapatriement organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au chapitre 2.B.1.1.1.,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de Vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé (hospitalisation non prévue) ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, Vous deviez interrompre votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait Vous devez interrompre votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait Vous deviez interrompre votre séjour.

A.5.1.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. L'indemnité est remboursée **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties** par personne, sans toutefois dépasser le plafond par Événement.

Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat.

A.5.1.3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.G., sont exclues :
• **les conséquences d'une épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) ou toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays étranger que Vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.**

Cette exclusion ne s'applique pas si une épidémie entraîne une Maladie grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du remplaçant professionnel.

A.6. RETARD D'AVION

A.6.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Cette garantie est valable sur :

- les vols réguliers des compagnies aériennes aller et/ou retour dont les horaires sont publiés,
- les vols charters aller dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion aller.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré de plus de 4 heures par rapport à l'heure initialement prévue, entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques Nous Vous remboursons les dépenses de frais de repas, de rafraîchissements et/ou d'hébergement, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Pour le calcul de l'indemnité, les heures de retard du vol aller ne s'additionnent pas avec les heures de retard du vol retour ; elles ne concernent qu'un trajet simple. Cependant, la garantie peut jouer sur le vol régulier aller et sur le vol régulier retour, si pour chaque trajet le retard est supérieur à 4 heures.

Cette garantie ne s'applique pas si Vous êtes transféré(e) sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

A.6.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.G., Nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- **la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination,**
- **tout événement mettant en péril la sécurité de votre voyage dès lors que votre destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères et européennes français,**
- **une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce 24 heures avant la date de départ de votre voyage,**
- **les événements survenus entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,**
- **le manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,**
- **la non admission à bord consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.**

A.6.3. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

- compléter et/ou faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle Vous voyagez ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport,
- Nous transmettre, dès votre retour et au plus tard dans les 15 jours suivant, la déclaration de retard dûment complétée, la photocopie de votre billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.

A.7. DÉPART IMPOSSIBLE

A.7.1. OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « DÉPART IMPOSSIBLE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc.) Souscripteur du contrat, dans l'organisation matérielle du voyage. La garantie « DÉPART IMPOSSIBLE » couvre l'Assuré, s'il est dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure, et ce par dérogation aux exclusions générales du présent contrat.

A.7.2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Frais de transports (Trajet aéroport/Domicile) :

Nous remboursons à l'Assuré, sur présentation des justificatifs originaux et **à concurrence des montants prévus au Tableau des Montants de Garanties** les frais de transports de retour de l'aéroport à son Domicile après l'annonce officielle de la suppression de son vol. On entend par frais de transport les sommes déboursées par l'Assuré pour emprunter l'un des transports suivants : taxi, bus, RER, métro ou train.

Frais consécutifs au report du voyage :

Nous remboursons à l'Assuré, si ce dernier est contraint de reporter son voyage et que le Souscripteur lui propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants **prévus au Tableau des Montants de Garanties.**

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau voyage et le voyage reporté à l'exclusion des frais de visa et de dossier.

Cette garantie est accordée à l'Assuré à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir :

- nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations identiques,
- classe de réservation identique s'il s'agit d'un billet d'avion.

Dans tous les cas, l'Assuré devra justifier la variation entre ces 2 voyages en produisant pour chacun d'eux la facturation comportant le détail des prestations.

Frais d'annulation pour le cas particulier d'un voyage organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel, limité dans le temps à la durée séjour, et précisé au moment de la réservation, qui ne peut être reporté, parmi notamment les cas suivants :

- participation à un mariage,
- séjour pour assister à un événement exceptionnel (exemple : match de coupe du monde de football, jeux Olympiques, concert unique, etc.).

Nous remboursons alors à l'Assuré les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du Souscripteur. Aucun autre frais ne sera pris en charge. L'Assuré devra justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

A.8. RETOUR IMPOSSIBLE

A.8.1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet l'indemnisation de vos frais d'hébergement, repas et effets de première nécessité, **dans les limites indiquées au des Tableau des Montants de Garanties**, restant à sa charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

A.8.2. CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre votre impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour ou de mission à votre date de retour initialement prévue pour une cause ayant les caractéristiques de la force majeure et répondant aux conditions cumulatives suivantes :

- indépendante de votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de votre départ,
- extérieure à Vous, notamment, non liée à votre état de santé, telle que la maladie ou blessure,
- indépendante de la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre voyage de retour (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de Vous,
- indépendante des besoins de l'entreprise souscriptrice ou de ses clients et prospects,
- indépendante de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter votre voyage.

La garantie couvre les prolongations de séjour consécutives directement ou indirectement à une Catastrophe naturelle ou à un acte de terrorisme, et ce par dérogation aux exclusions générales du présent contrat.

Vous devrez justifier, lors de la déclaration du sinistre que les conditions ci-dessus sont réunies.

A.8.3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

Nous Vous remboursons les frais réels d'hébergement (frais d'hôtel, repas et effets de première nécessité) dans les limites suivantes :

- du montant **indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, par nuit supplémentaire, au-delà de la première nuit, consécutive à la date de retour initialement prévue,
- tant que l'Assuré est dans l'impossibilité absolue de quitter son lieu de séjour,
- jusqu'à un maximum de 5 nuits consécutives.

La première nuit suivant la date de départ initialement prévue n'est jamais indemnisée. Les montants sont remboursés sur présentation, par Vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.

A.9. VOYAGE DE COMPENSATION

Si Nous intervenons pour votre rapatriement pour une raison médicale (Maladie ou Accident subi par Vous-même), Vous bénéficiez d'un nouveau voyage au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de voyage ayant vendu le voyage initial d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial, **dans les limites figurant au tableau des montants de garanties**.

Ce montant sera versé uniquement à la personne rapatriée, à son conjoint ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les 12 mois qui suivent l'Événement ayant provoqué votre rapatriement auprès de l'agence de voyage ayant vendu le voyage initial.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR ».

B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE

B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

B.1.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE LORS D'UN DÉPLACEMENT

B.1.1.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours d'un voyage dans votre pays de Domicile ou à l'Étranger, Vous êtes malade ou blessé(e), nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

Les informations recueillies, auprès du médecin local et éventuellement du médecin traitant habituel, Nous permettent, après décision de nos médecins, de déclencher et d'organiser en fonction des seules exigences médicales :

- soit votre retour à votre Domicile,
- soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre Domicile, par véhicule sanitaire léger, par ambulance, par train (place assise en 1^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile.

Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales. Par ailleurs, dans le cas où Vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, Vous Nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

B.1.1.2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, Nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou d'une personne assurée qui se déplaçai(en)t avec Vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de votre retour. Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de cette (ces) personne(s) assurée(s), par train 1^{re} classe ou avion classe économique ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elle(s) puisse(nt) se rendre de son (leur) lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRÉSENCE HOSPITALISATION ».

B.1.1.3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 2 jours, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile par train 1^{re} classe ou par avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne, (chambre et petit-déjeuner), **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS ».

B.1.1.4. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé(e) Vous Vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de vos enfants assurés de moins de 18 ans ou handicapés majeurs voyageant avec Vous, Nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1^{re} classe ou avion classe économique depuis votre pays de Domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants dans votre pays de Domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par Vous par train 1^{re} classe ou par avion classe économique. Les billets de vos enfants restent à votre charge.

B.1.1.5. PROLONGATION DE SÉJOUR

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre voyage, Vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans les cas suivants :

• En cas d'Hospitalisation :

Si Vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant assuré, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de Vous.

Dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par l'accompagnant assuré.

• En cas d'Immobilisation :

Si Vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, Nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de Vous-même et/ou d'un accompagnant assuré, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Dans le cadre d'un circuit ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par Vous-même ou par l'accompagnant assuré.

Dans les 2 cas, notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de reprendre le cours de votre voyage interrompu ou de rentrer à votre Domicile.

B.1.1.6. POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre déplacement mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du chapitre 2.A.1.1. Nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que Vous engagez pour poursuivre le voyage interrompu, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

B.1.1.7. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (UNIQUEMENT ZONES 1 ET 2)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre voyage. Si votre état de santé ne Vous permet plus de conduire votre véhicule et qu'aucun des passagers ne peut Vous remplacer, Nous mettons à votre disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le véhicule à votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de voyage et le salaire du chauffeur,
- soit un billet de train 1^{re} classe ou d'avion en classe économique, depuis votre pays de Domicile, afin de Vous permettre soit de récupérer votre véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par Vous puisse ramener le véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à votre charge.

Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession.

Cette garantie Vous est accordée si votre véhicule est dûment assuré, en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Nous Nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, Nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique pour Vous permettre d'aller rechercher le véhicule.

B.1.1.8. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant votre voyage, Vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue durant votre voyage et dans votre pays de Domicile :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que Vous :

- Vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile. Nous organisons :
 - soit votre voyage aller-retour,
 - soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec Vous,

et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, Nous Nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

B.1.1.9. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Pour bénéficier de ces remboursements, Vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et Nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.

Avant de partir en voyage à l'Étranger, Nous Vous conseillons de Vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel Vous Vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-Vous de la Carte Européenne d'Assurance Maladie).

Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'Étranger à la suite d'une Maladie ou d'une blessure survenue à l'Étranger :

- honoraires médicaux,
 - frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
 - frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Étranger,
 - frais d'hospitalisation quand Vous êtes jugé(e) intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.
- Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Montant et modalités de prise en charge :

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, pour la durée du contrat.

Une Franchise dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties est appliquée dans tous les cas par Assuré et pour la durée du contrat.

Vous (ou vos ayants droit) Vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays de Domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à Nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, Nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

Dans l'hypothèse où la Sécurité sociale et/ou les organismes auxquels Vous cotisez ne prendraient pas en charge les frais médicaux engagés, Nous Vous rembourserons **jusqu'à concurrence des montants maximum indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, pour la durée du contrat, sous réserve que Vous Nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

B.1.1.10. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre déplacement à l'Étranger, tant que Vous Vous trouvez hospitalisé(e) Nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation à **concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que ces derniers Vous jugent intransportable après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer le transport, même si Vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, Vous Vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture.

Pour être Vous-même remboursé(e), Vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés. Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

B.1.2. ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS LORS D'UN DÉPLACEMENT

B.1.2.1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

L'Assuré décède durant son voyage : Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son pays de Domicile.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion de tous les autres frais. De plus, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** et sur présentation de la facture originale.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

B.1.2.2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ

Le cas échéant, Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1^{re} classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne assurée ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour dans le pays de Domicile ne peuvent être utilisés.

B.1.2.3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant votre voyage, Vous apprenez le décès dans votre pays de Domicile, survenu durant votre voyage :

- d'un Membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel,
- de la personne en charge de la garde de votre enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que Vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de Domicile,
- repreniez votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de votre remplaçant professionnel, votre présence sur votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez vos enfants laissés sans garde à votre Domicile. Nous organisons :
 - soit votre voyage aller-retour,
 - soit votre voyage aller simple et celui d'une personne assurée de votre choix se déplaçant avec Vous,

et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, Nous Nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

Cette prestation est accordée dès lors que la date des obsèques est antérieure à la date initialement prévue pour votre retour.

B.1.2.4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

Si l'Assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur place, et si la présence d'un Membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, sur le lieu de séjour, Nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en train 1^{re} classe ou avion classe économique de cette personne depuis le pays de Domicile de l'Assuré défunt jusqu'au lieu du décès ainsi que ses frais d'hébergement, **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

B.1.3. ASSISTANCE VOYAGE AVANT ET LORS D'UN DÉPLACEMENT

B.1.3.1. AVANT LE VOYAGE

INFORMATIONS VOYAGE (tous les jours de 8 h 00 à 19 h 30, heures françaises, sauf dimanches et jours fériés)

À votre demande, Nous pouvons Vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments, etc.),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas, etc.),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion, etc.),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture, etc.).

B.1.3.2. PENDANT LE VOYAGE

B.1.3.2.1. Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat (Étranger uniquement)

Vous êtes en voyage à l'Étranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation et ce à l'exclusion de toute autre cause, Nous faisons l'avance de la caution pénale **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.** Vous Vous engagez à Nous rembourser cette avance dans un délai de 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que la caution pénale Vous aura été restituée par les autorités si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, Nous prenons en charge les frais d'avocat que Vous avez été amené(e), de ce fait, à engager sur place à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre pays de Domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

B.1.3.2.2. Assistance en cas de Sinistre survenu à votre Domicile lors d'un voyage

Pendant votre voyage, Vous apprenez la survenance d'un Sinistre à votre Domicile.

Vous pouvez bénéficier de l'une ou l'autre des 2 prestations suivantes non cumulatives :

• Retour anticipé

Vous apprenez à la suite de ce Sinistre au domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : Nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1^{re} classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

• Assistance Sinistre au domicile (en France uniquement)

En ce qui concerne la prestation de gardiennage, lors de votre demande, Nous Vous communiquerons les coordonnées et le numéro d'agrément du prestataire de sécurité qui Vous fournira la prestation.

Nous mettons tout en œuvre pour Vous rendre la prestation dans les meilleurs délais. Néanmoins, la situation géographique du Domicile, les conditions météorologiques ou l'indisponibilité des prestataires, peuvent, indépendamment de notre volonté, retarder ou rendre impossible la réalisation de la prestation.

La prestation est également rendue sous réserve qu'il n'y ait pas de risque d'atteinte à la sécurité de l'agent missionné.

Un délai de 12 heures entre 8h et 19h30 du lundi au samedi (hors jours fériés), est indispensable pour organiser la présence du prestataire à votre Domicile.

En outre, si votre Domicile est inhabitable à votre retour de voyage, Nous organisons et prenons en charge votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

À défaut de présentation de justificatifs du Sinistre au domicile (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous Nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de ces prestations.

B.1.3.2.3. Retour anticipé en cas d'Attentat

Pendant votre voyage, Vous apprenez qu'un Attentat est survenu dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où Vous séjournez. Si Vous souhaitez écourter votre voyage, Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1^{re} classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.

B.1.3.2.4. Retour anticipé en cas de Catastrophe naturelle

Pendant votre voyage, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où Vous Vous trouvez. Vous n'êtes pas blessé(e), mais Vous souhaitez écourter votre voyage. Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train 1^{re} classe ou avion classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport/aéroport jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

B.1.3.2.5. Transmission de messages urgents (depuis l'Étranger uniquement)

Au cours de votre voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de Domicile, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez communiqué par téléphone.

NOTA : Ce service ne permet pas l'usage du PCV. Le contenu de vos messages, ne saurait, par ailleurs, en aucun cas engager notre responsabilité, et reste soumis à la législation française, notamment pénale et administrative. Le non-respect de cette législation peut entraîner le refus de communiquer le message.

B.1.3.2.6. Envoi de médicaments à l'Étranger

Vous êtes en voyage à l'Étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption Vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, Nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra Vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, Nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il Vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et Vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que Vous Vous engagez à Nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que Nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant.

Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France.

Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

B.1.3.2.7. Assistance en cas de vol, perte ou destruction de vos documents d'identité ou de vos moyens de paiement

Pendant votre voyage, Vous perdez ou Vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service Informations, Nous Vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.). Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas Nous Vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de Vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que Vous pourrez faire des informations communiquées.

En cas de perte ou de vol de vos moyens de paiements, carte(s) de crédit, chéquier(s) et sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales, Nous Vous faisons parvenir, une avance de fonds jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties afin que Vous puissiez faire face à vos dépenses de première nécessité, aux conditions préalables suivantes :

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

B.1.3.2.8. Informations santé

Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous Nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était votre demande, Nous Vous conseillons de consulter un médecin local ou votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

B.1.3.2.9. Frais de recherche et de secours

B.1.3.2.9.1. Frais de recherche et de secours en mer et en montagne

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors-piste), jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

B.1.3.2.9.2. Frais de secours sur piste balisée

Si Vous avez un Accident lors de la pratique du ski sur piste balisée, Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

La prestation ne comprend pas l'organisation ni la réalisation des recherches et des secours.

B.1.4. ASSISTANCE AU RETOUR AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT (EN FRANCE UNIQUEMENT)

Ces garanties ne sont acquises que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- Vous avez fait l'objet d'un transport/rapatriment dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation décrite au chapitre 2.B.1.1.1. « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- et à votre retour, à l'issue de ce transport ou rapatriement, Vous êtes, soit hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 5 jours, soit immobilisé(e) à votre Domicile pour une durée supérieure à 5 jours.

L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit obligatoirement être consécutive au Transport/rapatriment.

Vous Vous engagez, préalablement à la mise en œuvre de ces garanties, à Nous transmettre sur simple demande de notre part toutes les pièces justificatives appuyant votre demande :

- bulletin d'hospitalisation en France,
- certificat médical d'Immobilisation au domicile.

À défaut de transmission des pièces justificatives susvisées Nous serons fondés à refuser la mise en œuvre de ces garanties.

Ces prestations ne sont garanties que si votre Domicile est situé en France.

B.1.4.1. AIDE MÉNAGÈRE

Nous organisons la mise à disposition d'une aide ménagère, pour effectuer les travaux ménagers à votre Domicile, soit dès votre retour de l'hôpital, soit dès la date de votre Hospitalisation, soit durant votre Immobilisation à votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide ménagère à concurrence de 10 heures, réparties à votre convenance pendant le mois qui suit la date de votre Hospitalisation ou de votre retour à Domicile ou pendant votre Immobilisation au domicile (minimum de 2 heures à la fois).

À défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), Nous Nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

B.1.4.2. CONFORT HOSPITALIER

Vous êtes hospitalisé(e) à la suite de votre TRANSPORT/RAPATRIEMENT au titre du chapitre 2.B.1.1.1. ci-avant pour 5 jours minimum : Nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties pour la durée de votre séjour à l'hôpital.

B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer aux organismes locaux de secours d'urgence.

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.G., sont exclus :

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,

- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'Étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe 2.B.1.1.1. « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne Vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences, et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de Domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec Vous,
- les frais d'annulation de voyage,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

3. CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

A. PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre souscription au contrat, et expire le jour de votre départ en voyage.

B. RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE ET DE VENTE À DISTANCE

B.1. EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier : **EUROP ASSISTANCE – Service Gestion Clients**
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

Par e-mail : **gestion-clients@europ-assistance.fr**

L'Assureur remboursera, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

B.2. EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Conformément à l'article L.112-2-1 du Code des Assurances, Vous pouvez, dans les 14 jours calendaires qui suivent la date à laquelle Vous êtes informé(e) que le contrat est conclu, renoncer à votre adhésion sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

Dans ce cas, Vous devez Nous informer de votre intention de renoncer à la souscription au contrat Assurance vacances en France par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

suivant le modèle ci-après : « Je soussigné(e) (Préciser vos nom et prénoms) déclare renoncer au contrat Assurance vacances en France (n° de contrat) souscrit en date du (date). Fait à le (date et signature) ».

Pour que le délai de renonciation soit respecté, l'Assuré doit transmettre sa volonté de renoncer avant l'expiration du délai de renonciation.

Toutefois, dès lors que l'Assuré a déclaré un sinistre mettant en jeu la garantie, il ne peut plus exercer ce droit de renonciation.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux contrats d'assurance de voyage ou de bagage ou aux polices d'assurance similaires à court terme d'une durée inférieure à un (1) mois. La durée du contrat d'assurance correspond à la période entre sa date d'effet et la date d'échéance.

C. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de Nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3^e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de Nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3^e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre Nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3^e.

D. GARANTIES D'ASSURANCE : DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Concernant les garanties d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre Nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

E. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :

- guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,
- grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où Vous Vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels Nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- inexistence ou indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

F. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre 2.B.1.1.1.

« TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

G. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales. Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,

- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter les Assurés (Assuré et/ou son accompagnant) avant ou pendant leur/son voyage,
- sauf pour la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », les voyages vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile de l'Assuré à la date de départ,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

H. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou nos prestations d'assistance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que Nous avons engagés en exécution du présent contrat.

I. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

Toute action dérivant du Contrat d'assurance collectif est prescrite par 2 ans à compter de l'évènement qui lui donne naissance conformément aux articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances, tels que reproduits ci-après :

Article L 114-1 du Code des assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'évènement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1 - En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.
- 2 - 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 la 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.

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 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.

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 : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

J. RÉCLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez Vous adresser à :

EUROP ASSISTANCE
Service Remontées Clients
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si Vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE
TSA 50110 – 75441 Paris cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

K. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – A.C.P.R. – 4 place de Budapest – CS 92459 – 75436 Paris cedex 09.

L. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assistance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat. Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer. À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

L'Assuré peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique, immatriculation du véhicule),
- données de localisation.
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition.

Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : protectiondesdonnees@europ-assistance.fr,
- soit par voie postale :

EUROP ASSISTANCE
À l'attention du Délégué à la protection des données
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

M. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

EUROP ASSISTANCE informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIÉTÉ OPOSETEL – Service Bloctel
6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes
www.bloctel.gouv.fr

LISTE DES PAYS

ZONE 1 : FRANCE

France métropolitaine (FR) - Principauté de Monaco (MC)

ZONE 2 : EUROPE ET PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DROM-TOM, Canaries, Açores, Partie Asiatique de la Russie)

Albanie (AL), Allemagne (DE), Andorre (AD), Angleterre (voir Royaume-Uni), Autriche (AT), Baléares (XA), Belgique (BE), Biélorussie (BY), Bosnie-Herzégovine (BA), Bulgarie (BG), Chypre (CY), Croatie (HR), Danemark (sauf Groenland) (DK), Écosse (voir Royaume-Uni), Espagne continentale (ES), Estonie (EE), Finlande (FI), France métropolitaine (FR), Géorgie (GE), Gibraltar (GI), Grèce (GR), Hongrie (HU), Irlande (IE), Israël (IL), Italie (IT), Jordanie (JO), Lettonie (LV), Liechtenstein (LI), Lituanie (LT), Luxembourg (LU), Macédoine (MK), Madère (XC), Malte (MT), Maroc (MA), Moldavie (MD), Monaco (MC), Monténégro (ME), Norvège (NO), Pays-Bas (NL), Pologne (PL), Portugal continental (PT), Roumanie (RO), Royaume-Uni (GB), Russie, Fédération de (partie européenne, jusqu'aux Monts Oural compris) (RU), Saint-Marin (SM), Serbie (RS), Slovaquie (SK), Slovénie (SI), Suède (SE), Suisse (CH), Tchéquie, République (CZ), Territoires Palestiniens (PS), Tunisie (TN), Turquie (TR), Ukraine (UA), Vatican, État de la cité du (Saint-Siège) (VA).

ZONE 3 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du paragraphe « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? ».

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription du présent contrat.	Le jour du départ.
AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Sauf dérogation, le jour du départ.	Sauf dérogation, le jour du retour.

Les garanties ci-dessus (hors « ANNULATION DE VOYAGE ») sont applicables uniquement pendant la durée des garanties correspondant à la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, avec un maximum de 90 jours à compter de la date de départ. La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	Montant max. TTC/personne
• ANNULATION DE VOYAGE <i>Franchises :</i> - Maladie, accident ou décès - Annulation toutes causes justifiées	Selon conditions du barème des frais d'annulation dans la limite de 8 000 €/personne et 35 000 €/événement Sans franchise 10 % avec 75 € min./personne
• RATAGE D'AVION	Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans le cas d'un départ dans les 24 heures, à hauteur de 50 % du montant total de votre forfait initial ou à hauteur de 80 % de votre vol sec
• BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS - Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie <i>Franchise pour les dommages aux valises</i> - Indemnités pour retard de livraison des bagages	3 000 € 50 € Indemnité forfaitaire de 300 €
• RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER Plafond global de garantie - dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis - dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis	4 000 000 €/événement 4 000 000 €/événement 75 000 €/événement
• FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR - Remboursement des prestations non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis avec un max. de 8 000 €/personne et 35 000 €/événement
• RETARD D'AVION - Sur vol régulier aller et/ou retour - Sur vol charter aller Retard > 4 heures	Remboursement sur justificatifs des dépenses de frais de repas et de rafraîchissement ou d'hébergement avec un max. de 175 €

GARANTIES D'ASSURANCE (suite)	Montant max. TTC/personne
• DÉPART IMPOSSIBLE - Frais de pré-acheminement - Frais consécutifs au report du voyage - Frais d'annulation du voyage s'il est organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel et limité dans le temps à la durée du séjour, qui ne peut être reporté	100 € max./personne 5 % du prix du voyage avec 150 € max./personne Remboursement du voyage pour compléter en tout ou partie le remboursement du tour opérateur
• RETOUR IMPOSSIBLE - Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue <i>Franchise</i>	10 % maximum du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire suivant la première nuit avec 50 € min./nuit (5 nuits max.) La première nuit consécutive à la date de retour
• RETOUR IMPOSSIBLE (suite) - Prolongation des garanties prévues au contrat initial hors interruption de séjour et voyage de compensation	
• VOYAGE DE COMPENSATION - En cas de rapatriement	Bon à valoir égal à la valeur du voyage initial valable pendant 1 an dans la même agence de voyage avec 5 000 € max./personne

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC/personne
• ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE - Transport/rapatriement - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés - Présence hospitalisation - Accompagnement des enfants - Prolongation de séjour - Poursuite du voyage - Chauffeur de remplacement - Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile	Frais réels Billet retour + frais de taxi Billet AR + 80 €/nuit (max. 7 nuits) Billet AR ou hôteesse Hôtel 80 €/nuit (max. 4 nuits) Frais de transport supplémentaires Billet ou chauffeur Billet retour + frais de taxi
• FRAIS MÉDICAUX - Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger : • Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens • Zone 3 : Monde entier - Urgence dentaire <i>Franchise des frais médicaux</i> - Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger : • Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens • Zone 3 : Monde entier	75 000 € 152 500 € 160 € 30 € 75 000 € 152 500 €
• ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS - Transport de corps - Frais de cercueil ou d'urne - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés - Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile - Reconnaissance de corps et formalités décès	Frais réels 1 500 € Billet retour + frais de taxi Billet retour + frais de taxi Billet AR + 80 €/nuit (max. 2 nuits)
• ASSISTANCE VOYAGE Avant le voyage - Informations voyage Pendant le voyage - Avance de la caution pénale à l'étranger - Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger - Assistance en cas de sinistre au domicile : • Retour anticipé • Mesures conservatoires • Hébergement - Retour anticipé en cas d'attentat - Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle - Transmission de messages urgents - Envoi de médicaments - Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement	15 300 € 3 100 € Billet retour + frais de taxi 80 € 50 €/nuit (max. 2 nuits)/personne Billet retour + frais de taxi Billet retour + frais de taxi Frais d'envoi Avance de fonds de 1 500 €

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC/personne
<ul style="list-style-type: none"> • ASSISTANCE VOYAGE (suite) Pendant le voyage - Informations santé - Frais de recherche et de secours : • Recherche et secours en mer et en montagne • Secours sur pistes balisées Après le voyage suite à rapatriement - Aide ménagère - Confort hospitalier 	<p>10 000 € Frais réels</p> <p>10 heures Location de TV 77 €</p>



EUROP ASSISTANCE
 Société Anonyme au capital de 46 926 941 €
 Entreprise régie par le Code des Assurances – 451 366 405 RCS Nanterre
 Siège social : 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers

*Vous vivez, nous veillons