

## SOMMAIRE

<b>1. GÉNÉRALITÉS</b>	<b>P 1</b>
<b>2. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS ET GARANTIES</b>	<b>P 2</b>
<b>A. GARANTIES D'ASSURANCE</b>	<b>P 2</b>
<b>A.1. ANNULATION DE VOYAGE</b>	<b>P 2</b>
<b>A.2. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b>	<b>P 3</b>
<b>A.3. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>	<b>P 4</b>
<b>A.4. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b>	<b>P 4</b>
<b>B. PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>P 5</b>
<b>B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS</b>	<b>P 5</b>
<b>B.2. CE QUE NOUS EXCLUONS</b>	<b>P 6</b>
<b>3. CADRE DU CONTRAT</b>	<b>P 7</b>
<b>LISTE DES PAYS</b>	<b>P 8</b>
<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES</b>	<b>P 8</b>

## QUELQUES CONSEILS...

### AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

- Vérifiez que votre contrat vous couvre pour le pays concerné et pour la durée de votre voyage.
- 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) à fin 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 (EEE), 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 la dite 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 Dispositions Générales du contrat et plus particulièrement le chapitre 3.A. « MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES GARANTIES DU CONTRAT ? » et le chapitre 3.I. « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? ».

Votre contrat **Pluriel agence de voyage** se compose des 2 éléments suivants :

- les présentes Dispositions Générales : elles vous indiquent le contenu, les conditions et modalités d'application des prestations d'assistance et des garanties d'assurance ainsi que les exclusions y afférentes,
- les Dispositions Particulières : elles retracent les éléments personnels de votre contrat, vos déclarations et les garanties souscrites.

**Afin de pouvoir être mises en œuvre, les prestations et les garanties décrites ci-après doivent avoir été souscrites et indiquées aux Dispositions Particulières.**

## 1 GÉNÉRALITÉS

### A. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance et d'assistance **Pluriel agence de voyage** conclu entre EUROPE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et les obligations réciproques d'EUROPE ASSISTANCE, du Souscripteur et des Assurés définis ci-dessous et désignés aux Dispositions Particulières.

### B. DÉFINITIONS

#### B.1. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

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 :

- le Souscripteur s'il souscrit pour lui-même en tant que membre du Groupe,
- et les personnes physiques, membres du Groupe, désignées par le Souscripteur, ayant leur Domicile en Europe occidentale, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française et mentionnée(s) par le Souscripteur aux Dispositions Particulières.

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 EUROPE ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 785 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405 dont le siège social est sis 1 promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers.

Dans le présent contrat, la société EUROPE ASSISTANCE, est remplacée par le terme « nous ».

##### • 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.

##### • Enfant majeur handicapé

Par Enfant majeur handicapé, on entend tout enfant majeur de l'Assuré, vivant sous le même toit et à charge fiscale de ce dernier, et titulaire de la carte d'invalidité prévue à l'article L 241-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles.

##### • Étranger

Le terme Étranger signifie les pays désignés à l'annexe « LISTE DES PAYS » hors votre Pays de domicile, et figurant dans la zone choisie par le Souscripteur aux Dispositions Particulières.

##### • Europe occidentale

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

##### • France

Le terme France signifie France métropolitaine et Principauté de Monaco.

##### • Franchise

Partie du montant des frais restant à votre charge.

##### • Groupe

Ensemble composé d'au moins 10 personnes figurant sur les mêmes Dispositions Particulières du contrat, et voyageant ensemble.

##### • 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.

##### • 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, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.

##### • Pays de domicile

Pays dans lequel se situe votre Domicile.

## • Souscripteur

- Soit la personne morale, ayant son siège social en France métropolitaine, en Principauté de Monaco, dans les Départements et régions d'outre-mer français (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, qui souscrit le présent contrat au bénéfice des Assurés, définis ci-dessus. Il est tenu à ce titre de régler la cotisation.
- Soit la personne physique, ayant son Domicile en France métropolitaine, en Principauté de Monaco, dans les Départements et régions françaises d'outre-mer (Guadeloupe, Guyane, Martinique, Mayotte, Réunion), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française, qui souscrit le présent contrat au bénéfice des Assurés, définis ci-dessus. Il est tenu à ce titre de régler la cotisation.

## • Voyage

Le Voyage de loisir auquel vous participez, d'une durée maximale de 45 jours pour lequel le contrat a été souscrit, dont la zone de destination et les dates figurent aux Dispositions Particulières.

Ce Voyage est considéré comme « Voyage à thème » lorsqu'il a pour objet de vous faire participer à une activité principale sportive, de loisir ou culturelle.

## 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 ».

### • 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 située dans votre Pays de domicile, dont vous êtes propriétaire, 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.

### • 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 et les prestations du contrat **Pluriel agence de voyage** décrites au chapitre 2 s'appliquent dans le cadre du Voyage auquel vous participez, pour les dates figurant aux Dispositions Particulières. La durée du Voyage ne peut excéder 45 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 en France ou à l'Étranger.

**EXCLUSIONS : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, 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.), désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

## 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 du 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 DE LA GARANTIE 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](mailto: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 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 du Code des Assurances, tel que prévu à l'article L 113-9 du Code des Assurances.**

## E.6. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

**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 inexactes 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 votre (vos) titre(s) de transport que vous détenez, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

## 2 DESCRIPTION DE NOS GARANTIES ET PRESTATIONS

### A. GARANTIES D'ASSURANCE

**LES GARANTIES ET PRESTATIONS QUI SUIVENT NE SONT ACCORDÉES QUE SI ELLES ONT ÉTÉ SOUSCRITES SELON LES MODALITÉS DÉCRITES À L'ARTICLE 3.A. DES PRÉSENTES ET PRÉCISÉES DANS LES DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DE VOTRE CONTRAT.**

#### A.1. ANNULATION DE VOYAGE

##### A.1.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre Voyage avant le départ pour l'une des causes décrites ci-après, nous vous remboursons, à **concurrence d'un montant maximum et avec une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties ci-après**, les frais d'annulation encourus au jour du Sinistre conformément aux conditions de vente de l'organisateur du Voyage, et/ou du ou des différent(s) prestataire(s) auprès duquel (desquels) vous avez contracté des prestations de Voyage, (**à l'exclusion des frais de dossier, des taxes, des frais de visa et des primes d'assurance liées au Voyage**). 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 (art. 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 de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure également aux Dispositions Particulières du présent contrat,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint, ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve que cette personne figure également aux Dispositions

- Particulières du présent contrat,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, 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.

#### LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE :

- de vous-même,
- de votre conjoint,

la décision ou la convocation à l'entretien préalable n'étant pas connue au moment de la réservation de votre Voyage ou de la souscription du présent contrat.

#### CONVOCATION DEVANT UN TRIBUNAL, UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :

- lorsque vous êtes convoqué(e) en qualité de Juré d'Assises,
- dans le cadre d'une procédure d'adoption d'un enfant,
- dans le cas d'une désignation d'expert nécessitant votre présence.

La date de convocation doit coïncider avec la période de votre Voyage.

#### CONVOCATION À UN EXAMEN DE RATTRAPAGE

suite à un échec non connu au moment de la réservation du Voyage (études supérieures uniquement), ledit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre Voyage.

#### DESTRUCTION DES LOCAUX PROFESSIONNELS ET/OU PRIVÉS

Intervenu après la date de souscription du présent contrat, par suite d'incendie, d'explosion ou de dégâts des eaux, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

#### VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS

L'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

#### OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE SI L'ASSURÉ EST INSCRIT AU CHÔMAGE

débutant avant ou pendant votre Voyage.

#### LA MUTATION PROFESSIONNELLE, LA MODIFICATION OU LE REFUS DES DATES DES CONGÉS PAYÉS DU FAIT DE L'EMPLOYEUR

Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au Voyage. Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties reste à votre charge.

#### REFUS DE VISA TOURISTIQUE PAR LES AUTORITÉS DU PAYS

Aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays.

Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

#### VOL DE LA CARTE D'IDENTITÉ, DU PASSEPORT

dans les 48 heures avant le départ, si ces documents sont indispensables pour votre Voyage.

Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties reste à votre charge.

#### INCAPACITÉ MÉDICALE À PRATIQUER L'ACTIVITÉ PRINCIPALE PRÉVUE DANS LE CADRE DE VOTRE VOYAGE À THÈME

Si, à la suite d'une Maladie grave ou d'un Accident grave, avant votre départ en Voyage à thème, vous êtes jugé(e) médicalement incapable de pratiquer l'activité à thème prévue lors de votre Voyage.

Cette garantie est étendue à l'incapacité d'une personne accompagnant l'Assuré, sous réserve que cette personne soit elle-même assurée et figure aux Dispositions Particulières du présent contrat.

#### REMBOURSEMENT DES FRAIS DE CHANGEMENT DE NOM

Si, au lieu d'une Annulation du Voyage, vous cédez le Voyage à une tierce personne, nous prenons en charge les frais de changement de nom du voyageur auprès de l'organisateur du Voyage.

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du Voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

#### A.1.3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au chapitre 3.1., sont exclues :

- 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 dans les 48 heures avant le 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.**

#### 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'agence de voyage ou l'organisateur et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser une déclaration de sinistre.

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

**Si vous avez souscrit la présente garantie « ANNULATION » après l'apparition du motif d'annulation du voyage et après avoir eu connaissance dudit motif d'annulation, elle ne pourra pas ouvrir droit aux indemnités prévues.**

#### 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,
- en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- 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 opposiez 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'agence de voyage ou l'organisateur 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. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

##### A.2.1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

##### A.2.1.1. 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, objets 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.2.1.2. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie 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.2.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.1., 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, titres 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.2.3. 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.2.4. 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.2.5. 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 justificatif de 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.2.6. 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.3. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

### A.3.1. 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.3.2. CE QUE NOUS EXCLUONS

**Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.1., 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.3.3. 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.3.4. 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.3.5. 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.3.6. 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.3.7. 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.4. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

### A.4.1. REMBOURSEMENT DES PRESTATIONS NON UTILISÉES EN CAS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

#### A.4.1.1. 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 d'un organisateur de 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-après 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 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.4.1.2. 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.

### B. PRESTATION D'ASSISTANCE

#### B.1. DESCRIPTION DE NOS PRESTATIONS

##### B.1.1. ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE AU COURS DU VOYAGE

###### B.1.1.1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

Si au cours de votre Voyage, 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<sup>re</sup> classe, couchette 1<sup>re</sup> classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

De même, en fonction des exigences médicales et sur décision de nos médecins, nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas 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<sup>re</sup> classe ou avion classe économique.

**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 5 jours (pour un enfant de moins de 16 ans, le délai est ramené à 48 heures), nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre Pays de domicile par train 1<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

Pour un enfant de moins de 16 ans, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre Pays de domicile de ses 2 parents.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de la personne (ou des 2 parents), (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 16 ans ou handicapés majeurs voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour par train 1<sup>re</sup> 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<sup>re</sup> classe ou par avion classe économique.

Les billets de vos enfants restent à votre charge.

##### B.1.1.5. POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de votre Voyage mais votre état de santé ne nécessite pas votre rapatriement médical, selon avis de nos médecins conformément aux termes du chapitre 2.A.1.1.1.

Nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que vous engagez pour poursuivre le Voyage interrompu et rejoindre le Groupe, dans la limite du prix du voyage de retour à votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

**B.1.1.6. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE** Pendant votre Voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un Membre de votre famille, survenue durant votre Voyage et dans votre Pays de domicile.

Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre Pays de domicile, nous organisons votre voyage aller-retour et prenons en charge le(s) billet(s) de

train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre Pays de 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.1.1.7. 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), effectuer, au retour dans votre Pays de domicile, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.**

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et inversement.

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 Voyage, 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, 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.1.1.8. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM. Les Assurés domiciliés dans un DROM ne seront donc pas considérés comme voyageant à l'Étranger lorsqu'ils se déplacent en France métropolitaine ou en Principauté de Monaco et inversement.

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre Voyage 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 CERCEUIL 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<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, d'une personne assurée ou des Membres de la famille assurés qui voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/il(s) 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**

Pendant votre Voyage, vous apprenez le décès dans votre Pays de domicile, survenu durant votre Voyage d'un Membre de votre famille.

Afin que vous puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre Pays de domicile, nous organisons votre voyage aller-retour et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1<sup>re</sup> classe ou d'avion classe économique jusque dans votre Pays de 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.1.3. ASSISTANCE VOYAGE**

##### **B.1.3.1. 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. 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.1.3.3. 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.1.3.4. 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 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, chèque(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.1.3.5. 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.

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

#### **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., 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 Voyage 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 chapitre 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 Voyage 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,
- l'organisation des recherches et secours de personnes, notamment en montagne et en mer,
- les recherches et secours des personnes dans le désert, et les frais s'y rapportant,
- 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,



### 3 CADRE DU CONTRAT

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

#### A. MODALITÉS DE SOUSCRIPTION DES GARANTIES

Les garanties et prestations décrites dans **les présentes Dispositions Générales** peuvent être souscrites au bénéfice de personnes physiques ayant leur Domicile en Europe occidentale, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

Les garanties souscrites doivent être mentionnées aux Dispositions Particulières du présent contrat.

#### B. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

**Les garanties et les prestations du présent contrat prennent effet sous réserve du paiement effectif de la cotisation, conformément aux termes du paragraphe 3.D. ci-après.**

**Pour les garanties d'assurance (décrites au chapitre 2.A.) :**

**La durée de validité de toutes les garanties d'assurance correspond aux dates du Voyage mentionnées par le Souscripteur aux Dispositions Particulières du contrat, avec une durée maximale de 45 jours consécutifs. La date de prise d'effet ne peut être antérieure à la date de souscription. Toutefois, la garantie « ANNULLATION DE VOYAGE » prend effet le jour de votre inscription au Voyage ou le jour de la souscription du présent contrat s'il est postérieur, et expire le jour de votre départ en Voyage.**

**Pour les prestations d'assistance (décrites au chapitre 2.B.) :**

**La durée de validité des prestations d'assistance correspond aux dates du Voyage mentionnées par le Souscripteur aux Dispositions Particulières du contrat, avec une durée maximale de 45 jours consécutifs. La date de prise d'effet ne peut être antérieure à la date de souscription.**

#### C. DÉLAI DE RENONCIATION EN CAS DE SOUSCRIPTION À DISTANCE

Aucun droit de renonciation ne s'applique au présent contrat dans la mesure où l'article L 112-2-1 du Code des Assurances en exclut l'application pour les polices d'assurance de voyage et de bagages.

#### D. RENONCIATION 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 quatorze 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](mailto: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.

#### E. COTISATION - PAIEMENT

Le montant de la cotisation figure aux Dispositions Particulières.

Elle doit être réglée par le Souscripteur au comptant à la souscription.

La cotisation est forfaitaire et acquise pour la durée du contrat.

Elle ne peut donner lieu à remboursement pour quelque cause que ce soit.

#### F. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LA GARANTIE 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<sup>e</sup> 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<sup>e</sup>, 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<sup>e</sup>.

#### G. GARANTIE D'ASSURANCE : DANS QUEL DÉLAI 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.

#### H. 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 :

- les guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles,
- les 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,

- les grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les 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),
- les 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,
- l'inexistence ou l'indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

#### I. 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.

#### J. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

**Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des prestations d'assistance et garanties d'assurance 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,
- 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.

#### K. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou 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.

#### L. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

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'événement 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).

#### M. RÉCLAMATIONS

EUROP ASSISTANCE élit domicile à l'adresse de son siège social.

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser au Service Remontées Clients d'EUROP ASSISTANCE, 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.

## N. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'Autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – A.C.P.R. – 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

## O. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1, promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine des présentes garanties d'assurance et prestations d'assistance. Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE, Service Remontées Clients, 1, promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

## ANNEXE - LISTE DES PAYS

### ZONE 1 : FRANCE

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

### ZONE 2 : EUROPE ET PAYS MÉDITERRANÉENS

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

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

### ZONE 3 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du chapitre 1.D. « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? ».

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
FRAIS D'ANNULATION	Le jour de la souscription du présent contrat d'assurance voyage	Le jour du début du séjour
AUTRES GARANTIES	Sauf dérogation, le jour du départ	Sauf dérogation, le jour du retour

Les garanties ci-dessus sont applicables uniquement pendant la durée de votre séjour mentionnée aux Dispositions Particulières avec un maximum de 45 jours à compter de la date de départ pour les garanties d'assurance et pour les prestations d'assistance.

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIE D'ASSURANCE	Montant max. TTC/personne
<b>• ANNULATION DE VOYAGE</b>  <i>Franchise</i> - Maladie grave, accident grave ou décès - Licenciement économique - Vol/destruction des locaux professionnels ou privés - Octroi d'un emploi ou d'un stage (Assuré inscrit au chômage) - Convocation devant un tribunal (dans certains cas) - Mutation professionnelle, modification/refus congés payés - Refus de visa touristique par les autorités du pays - Vol de la carte d'identité ou du passeport - Incapacité médicale à pratiquer une activité à thème - Remboursement des frais de changement de nom	Selon conditions de vente dans la limite de 8 000 €/personne et 35 000 €/événement 15 €/personne  Franchise 20 %  Franchise 20 %
<b>• BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b> - 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> - Indemnité pour retard de livraison des bagages	800 €  50 € Indemnité forfaitaire de 150 €
<b>• RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b> <b>Plafond global de garantie</b> - dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis - dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis	4 500 000 € 4 500 000 € 45 000 €
<b>• FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b> - Remboursement des prestations non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis avec un maximum de 7 500 €/personne et 35 000 €/événement

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC/personne
<b>• ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b> - Transport/rapatriement - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés - Présence hospitalisation - Accompagnement des enfants - Poursuite du voyage - Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Frais réels  Billet retour Billet AR et 80 €/nuit (max. 7 nuits) Billet AR ou hôtesse Frais de transport supplémentaires  Billet AR
<b>• FRAIS MÉDICAUX</b> - Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger - Urgences dentaires <i>Franchise des frais médicaux</i> - Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger	152 500 € 160 € 30 € 152 500 €
<b>• ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b> - 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	Frais réels 1 000 €  Billet retour  Billet AR
<b>• ASSISTANCE VOYAGE</b> - Avance de la caution pénale à l'étranger - Prise en charge des honoraires d'avocats à l'étranger - Transmission de messages urgents - Envoi de médicaments - Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement - Frais de recherche et de secours (mer et montagne)	15 300 € 3 100 €  Frais d'envoi Avance de fonds de 500 €  7 500 €