



CONDITIONS GÉNÉRALES

CAP ASSISTANCE

POLICE MULTIRISQUE N°IB2000392FRCA0
POLICE ANNULATION N°IB2000392FRCA1 (EN OPTION)



* Vous vivez, nous veillons

SOMMAIRE

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

page 2

TABLEAU DES GARANTIES

page 3

GÉNÉRALITÉS ASSURANCE ET ASSISTANCE

page 7

NATURE DES GARANTIES

page 10

GARANTIES ASSISTANCE ET ASSURANCE

Contrat EUROP MULTIRISQUE IB2000392FRCA0 – Dispositions Générales

- ① Assistance, Rapatriement et remboursement des frais médicaux
- ① Bagages et effets personnels
- ① Individuelle accident
- ① Responsabilité civile vie privée à l'étranger
- ① Avion manqué
- ① Frais d'interruption de séjour
- ① Retard d'avion
- ① Retour impossible

GARANTIES ANNULATION DE VOYAGE (EN OPTION)

Contrat EUROP ANNULATION IB2000392FRCA1 – Dispositions Générales

page 23

CADRE DU CONTRAT

page 25



QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

CAP ASSISTANCE

POLICE MULTIRISQUE N°IB2000392FRCAO
POLICE ANNULATION N°IB2000392FRCA1 (EN OPTION)

BESOIN D'ASSISTANCE OU DE REMBOURSEMENT DE FRAIS MÉDICAUX ?

HOSPITALISATION, RETOUR ANTICIPÉ, RAPATRIEMENT, PRÉSENCE HOSPITALISATION, FRAIS MÉDICAUX

Contactez immédiatement et avant toute intervention, le plateau d'assistance

Indiquez :

- Le numéro de contrat suivant N°IB2000392FRCAO
- La nature d'assistance dont vous avez besoin
- Vos noms et prénoms
- Le numéro de téléphone où vous joindre

Appelez le plateau d'assistance
24/24 et 7/7 au :

+33 (0)1 41 85 93 16



**Attention, vous devez contacter
le plateau d'assistance
avant toute dépense**

Conservez bien les originaux, ils peuvent vous être demandés

LES AUTRES GARANTIES DU CONTRAT

BAGAGES, RC, INDIVIDUELLE ACCIDENT, INTERRUPTION DE SÉJOUR, ANNULATION...

- Munissez-vous de votre numéro d'adhésion
- Déclarez :
 - dans les 2 jours en cas de vol

Attention en cas de vol de bagages :

l'Assuré doit obligatoirement déposer plainte auprès des autorités locales compétentes dans un délai de 24h suivant la date du Sinistre. Seuls les objets déclarés et repris sur le dépôt de plainte seront indemnisés.

- dans les 5 jours pour les autres garanties d'assurance

Attention en cas d'annulation :

l'Assuré doit obligatoirement contacter sans délai la compagnie aérienne / l'agence de voyage / ... et procéder à l'annulation du voyage.

Déclarez votre sinistre en ligne :

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>



TABLEAU DES GARANTIES

CAP ASSISTANCE

POLICE MULTIRISQUE N°IB2000392FRCAO
POLICE ANNULATION N°IB2000392FRCA1 (EN OPTION)

MULTIRISQUE CONTRAT EUROP ASSISTANCE IB2000392FRCAO

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	MONTANTS TTC*/PERSONNE
ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE	
Transport/Rapatriement	Frais réels
Retour des membres de la famille assurés ou d'un accompagnant assuré, et des animaux domestiques	Billet retour
Présence hospitalisation	Billet AR et 80 € / nuit (max 10 nuits)
Accompagnement des enfants de moins de 18 ans	Billet AR ou hôtesse
Poursuite du voyage	Frais de transport supplémentaires
Chauffeur de remplacement	Billet aller ou chauffeur
Prolongation de séjour	Hôtel 80€/nuit, max. 10 nuits + billet retour En cas de suspicion ou de Maladie avérée, en vue d'éviter un risque de propagation dans un contexte épidémique ou pandémique et sur décision des médecins d'Europ Assistance : durée étendue à 14 nuits et pour le Costa Rica pour un montant total maximal de 2 000 €.
Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un proche, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile	Billet retour
FRAIS MÉDICAUX	
Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement)	
Zone 1 : Europe et Israël, Maroc, Tunisie	100 000 €
Zone 2 : Monde entier sauf zones 3 et 4	200 000 €
Zone 3 : Monde entier y compris Japon, Australie, Nouvelle Zélande, Singapour, Hong Kong, Brésil, Suisse, Chine, <u>hors USA Canada</u>	300 000 €
Zone 4 : Monde entier y compris USA Canada	1 000 000 €
Urgence dentaire	300 €

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	MONTANTS TTC*/PERSONNE
ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS	
Transport de corps	Frais réels
Frais de cercueil ou d'urne	2 300 €
Retour des membres de la famille	Billet retour
Retour anticipé en cas de décès d'un proche, du remplaçant professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile	Billet retour
ASSISTANCE VOYAGE	
Avant le voyage	
Information Voyage	information
Pendant le voyage	
Conseils pédiatriques	Informations médicales par téléphone (du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 - heure française)
Baby-sitter sur place	20 heures maximum
Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €
Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger	3 000 €
Assistance en cas de sinistre au domicile lors d'un voyage	
Retour anticipé	Billet retour
Mesures conservatoires (en France uniquement)	153 € max pour frais de déplacement/réfection
Hébergement (en France uniquement)	80 €/nuît (max 5 nuits)/personne
Retour anticipé en cas d'attentat	Billet retour
Retour anticipé en cas de catastrophe naturelle	Billet retour
Frais de recherche et de secours en mer et en montagne	
Recherche et secours en mer et en montagne	4 500 €/pers et 23 000 €/événement
Secours sur pistes balisées	10 000 €
Envoi de médicaments	Frais d'envoi
Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement	Avance de fonds de 500 €
Assistance psychologique (en France uniquement)	3 entretiens
Après le voyage	
Assistance au retour au domicile après rapatriement	
Garde d'enfant malade au domicile de l'assuré	Billet AR d'un proche ou garde à domicile 20 h max (25 €/h)
Répétiteur scolaire : en cas de rapatriement et d'hospitalisation ou immobilisation au domicile pour une durée d'au moins 2 semaines d'un enfant bénéficiaire de moins de 10 ans	A concurrence de 15 heures par semaine dans la limite d'un mois maximum
Aide-ménagère	10 heures (20 €/heure)
Confort hospitalier	Location de TV 75 € max
Garde d'animaux domestiques	Frais de garde 150 € max/sinistre

GARANTIES D'ASSURANCE	MONTANTS TTC*/PERSONNE
BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS	
Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	3 000 €
Objets précieux : limités à 50% du montant de la garantie	1 500 €
Frais de réfection des passeports, de la pièce d'identité ou de permis de conduire en cas de vol	150 €
Indemnités pour retard de livraison des bagages > 24 heures	300 €
RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER	
Plafond global de garantie :	4 500 000 €/événement
dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis	4 500 000 €/événement
dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis	300 000 €/événement
INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE	
Capital Décès	10 000 €/personne
Invalidité Permanente Totale	50 000 €/personne
AVION MANQUÉ	
Avion manqué	80% du coût total du billet
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	
Remboursement des prestations de séjours (hors transport) non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis avec un maximum de 7500 € max./personne et 35 000 € max./événement
RETARD D'AVION	
Sur vol régulier aller et/ou retour : retard > 3 heures Sur vol charter aller : retard > 6 heures	Indemnité forfaitaire de 250 € / personne
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	
Plafond global de garantie	1 000 €
Dont frais d'hébergement	80 € par nuitée et par personne avec un maximum de 3 nuits
VÉHICULE DE REMPLACEMENT	
Accident, incendie, vol du véhicule de l'assuré Mise à disposition d'un véhicule de remplacement	4 jours maxi

ANNULATION EN OPTION CONTRAT EUROP ASSISTANCE IB2000392FRCA1

GARANTIES D'ASSURANCE	MONTANTS TTC*/PERSONNE
ANNULATION DE VOYAGE (EN OPTION)	
Frais d'annulation	Selon conditions du barème des frais d'annulation 8 000 € max./personne et 40 000 € max./événement
Décès/Hospitalisation	Franchise 20 €
Autre motif médical	Franchise de 10% avec un minimum de 35 € par personne
Annulation pour toutes causes justifiées	Franchise de 20% avec un min. de 50 € par personne

* Taux applicable selon la législation en vigueur



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances



CONDITIONS GÉNÉRALES

CAP ASSISTANCE

POLICE MULTIRISQUE N°IB2000392FRCA0
POLICE ANNULATION N°IB2000392FRCA1 (EN OPTION)

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 (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 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 pas 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.

GÉNÉRALITÉS ASSURANCE ET ASSISTANCE

1. OBJET DU CONTRAT

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

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de Sinistre et ne fournira aucun avantage ou service décrit dans le présent contrat si cette situation est susceptible d'exposer l'Assureur à une sanction internationale, à une interdiction ou à une restriction en vertu de résolutions de l'Organisation des Nations-Unies ou de sanctions commerciales ou économiques en application de lois ou de réglementations en vigueur au sein de l'Union Européenne, en France ou aux États-Unis d'Amérique.

Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

ATTENTION

Vous ne serez couvert par la présente Police que si Vous avez respecté les recommandations officielles de Voyages émises par une autorité gouvernementale de Votre pays de résidence à la Date de Départ. Les recommandations incluent les « contre indications de Voyages ou d'effectuer tous Voyages sauf ceux indispensables ».

2. DÉFINITIONS

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.

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 « ANNULATION DE VOYAGE ».

ASSURÉ / VOUS / VOS / VOTRE

Sont considérés comme Assurés les personnes physiques désignées par le Souscripteur. Ces personnes devront avoir leur domicile dans l'Espace Économique Européen, en Suisse, Norvège, Andorre, Liechtenstein, San Marin ou à Gibraltar, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

ASSUREUR / ASSISTEUR / NOUS / NOS / NOTRE

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR 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, agissant pour les besoins de la présente Police d'Assurance Collective par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Irlande et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et exerce dans Votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

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 de l'Europe et des Affaires étrangères.

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.

POM/ COM

Par POM/COM, on entend Saint Pierre et Miquelon, Saint Barthelemy, Saint Martin, Wallis et Futuna, Polynésie française et Nouvelle Calédonie.

DOMICILE

Le domicile de l'Assuré doit être situé en France, dans l'Espace Économique Européen en Suisse, Norvège, Andorre, Liechtenstein, San Marin ou à Gibraltar.

On entend par domicile le lieu de résidence principal et habituel de l'Assuré, et figurant sur sa déclaration d'impôt sur le revenu.

DOMMAGE MATÉRIEL

Toute détérioration ou destruction accidentelle d'un bien.

DOMMAGE CORPOREL

Toute atteinte corporelle (blessure, décès) subie involontairement par une personne physique.

DOMMAGE IMMATÉRIEL CONSÉCUTIF

Tout préjudice pécuniaire résultant de la privation de jouissance d'un droit, de l'interruption d'un service rendu par une personne ou par un bien, de la perte d'un bénéfice et qui est la conséquence d'un dommage corporel ou matériel garanti.

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.

ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

Par Espace Économique Européen, on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède.

ÉVÉNEMENT

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

ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

Deux 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.

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 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

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 ou sur place. Elle devra être justifiée par un certificat médical ou selon l'Assuré concerné, par un arrêt de travail circonstancié.

MALADIE GRAVE

Désigne toute altération de la santé soudaine et imprévisible constatée par une autorité médicale compétente nécessitant un traitement médical ne pouvant attendre le retour dans le pays de domicile.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le passé 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), 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.

PROCHE

Désigne le conjoint, concubin notoire ou partenaire, les ascendants ou descendants directs, les frères ou sœurs, ainsi que le beau-père ou belle-mère de l'Assuré.

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 une des garanties du présent contrat.

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 AU DOMICILE LORS D'UN VOYAGE ».

SOUSCRIPTEUR

L'association Chapka, dont le siège social est situé 31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris cedex 15 déclarée en préfecture, ayant souscrit au contrat d'assurance voyage Cap Assistance 24/24 pour le compte de ses membres (ci-avant les Assurés).

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.

TIERS

Toute personne physique ou morale à l'exclusion de :

- l'Assuré(e), les membres de sa famille, ainsi que ses ascendants et descendants directs et les personnes qui l'accompagnent.
- les salariés ou agents travaillant pour le même employeur que celui de l'Assuré(e).
- toute personne logeant et/ou voyageant avec l'Assuré(e).

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.

3. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec),
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

4. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

L'assurance couvre les pays compris dans le voyage réservé, à l'exception des pays et territoires suivants: Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.

Pour vous informer avant votre départ, veuillez contacter nos points de vente ou notre Service Relation Clients au 01 41 85 85 41.

5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

A. 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 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 93 16 (depuis l'étranger le +33 1 41 85 93 16), 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.

B. 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 d'hospitalisation, 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 demeure 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 à l'Assuré et payables à réception de la facture.

C. 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.

D. 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. 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 inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance et aux prestations d'assistance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

F. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES POUR LES RESSORTISSANTS AMÉRICAINS

Si vous êtes un ressortissant ou un résident des États-Unis et que vous vous rendez à Cuba, vous devrez 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.

6. 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.

NATURE DES GARANTIES

ASSISTANCE

PRESTATIONS D'ASSISTANCE : CE QUE NOUS GARANTISSONS

ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE

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^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou par avion sanitaire.

De même, en fonction des seules 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.

2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ ET DES ANIMAUX DOMESTIQUES

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 déplaçait 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 personne assurée, par train 1^{re} classe ou par avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

Lors du rapatriement de l'Assuré, nous organisons et prenons en charge le transport des animaux (chiens, chats) dans un établissement de garde ou chez une personne désignée par l'assuré, résidant en France à moins de 50 kilomètres du domicile de l'Assuré.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle à la charge du bénéficiaire, etc.).

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

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 ASSURÉS OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ ET DES ANIMAUX DOMESTIQUES ».

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.

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 paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT », 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.

6. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (UNIQUEMENT ZONE 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 classe économique 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 de 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 et 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.

7. PROLONGATION DE SÉJOUR

Si à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu lors de son Séjour, l'assuré est immobilisé et dans l'obligation de prolonger son séjour sur place et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que l'état de santé de l'Assuré ne nécessite pas son Hospitalisation, nous prenons en charge les frais de prolongation de séjour de l'Assuré à concurrence du montant indiqué au Tableau des garanties.

Nous prenons également en charge un titre de transport dans la limite d'un billet d'avion (billet retour uniquement) classe économique ou billet de train 1ère classe, pour permettre à l'Assuré de regagner son Domicile sous réserve qu'il ne puisse pas utiliser ou modifier le titre de transport initialement acheté dans le cadre de son Séjour.

Notre prise en charge cesse à compter du jour où nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que l'Assuré est en mesure de rentrer dans son pays de Domicile.

8. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN PROCHE, 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 supérieure à 72 heures survenue durant votre déplacement et dans votre pays de Domicile :

- d'un Proche,
- 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.

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.

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 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 **dans la limite 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.**

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 :

- les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- les 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.

10. 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 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. En cas de non-paiement de votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de vous.

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.

ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

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 des 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.

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.

Nous organisons et prenons également en charge le transport des animaux (chiens, chats) dans un établissement de garde ou chez une personne désignée par l'assuré, résidant en France à moins de 50 kilomètres du domicile de l'Assuré.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, passeport de l'animal, caution éventuelle à la charge du bénéficiaire, etc.).

3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN PROCHE, 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 déplacement :

- d'un Proche,
- 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.

ASSISTANCE VOYAGE AVANT ET LORS D'UN VOYAGE

1. INFORMATIONS VOYAGE

(TOUS LES JOURS DE 8H00 À 19H30, 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.).

2. CONSEILS PÉDIATRIQUES

Sur demande d'un bénéficiaire, Europ Assistance le met en relation avec l'un de ses médecins. Ce service d'information, animé par des conseillers santé, est destiné à répondre à toutes questions de nature médicale. Nos prestations sont uniquement téléphoniques du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 (heure française). Aucune des informations dispensées par nos spécialistes ne peut se substituer aux intervenants habituels. En aucun cas elles ne feront l'objet d'une confirmation écrite.

3. BABYSITTER EN CAS D'HOSPITALISATION

En cas d'hospitalisation **de l'adulte en charge**, Europ Assistance prend en charge le remboursement des frais de garde **des enfants mineurs ou handicapés** (à concurrence de 20 heures maximum).

4. 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 au plus tard 30 jours après réception de notre facture ou aussitôt que cette caution 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, 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.

5. 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 EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE

Vous apprenez à la suite de ce Sinistre à votre 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.

À défaut de présentation de justificatifs (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 la prestation.

ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE (EN FRANCE UNIQUEMENT)

Pendant que vous êtes en voyage, votre Domicile subit une inondation, un incendie ou un cambriolage et les dommages causés nécessitent des mesures conservatoires, nous vous mettons en relation avec un spécialiste (plombier, serrurier, vitrier, société de gardiennage) et nous prenons en charge le coût de l'intervention **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

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.

6. 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.

7. 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, 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 la survenance de la Catastrophe naturelle.

8. VÉHICULE DE REMPLACEMENT

En cas d'accident, incendie ou vol de votre véhicule personnel pendant votre séjour, nous vous remboursons les frais de location d'un véhicule de remplacement équivalent et ce pour une durée de 4 jours. La garantie est accordée sous réserve que l'Adhérent prouve la matérialité du sinistre.

9. 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.

10. 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 8h00 à 19h30 (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 orientons 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.

11. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

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.

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.

12. ASSISTANCE PSYCHOLOGIQUE (EN FRANCE UNIQUEMENT)

Notre service Écoute et Accueil Psychologique permet au bénéficiaire de contacter, 24 heures sur 24 et 365 jours par an, par téléphone des psychologues cliniciens. Sans être une psychothérapie, l'entretien mené par des professionnels, qui garderont une écoute neutre et attentive, permettra au bénéficiaire de se confier et de clarifier la situation à laquelle il est confronté. Europ Assistance assure l'organisation et la prise en charge de 3 entretiens téléphoniques avec le psychologue. En fonction de la situation et de l'attente du bénéficiaire, un rendez-vous pourra être aménagé afin de rencontrer, près de chez lui, un psychologue diplômé d'état. Cette consultation en face à face est à la charge du bénéficiaire.

13. 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/rapatriement, dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation décrite au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- et à votre retour, à l'issue de ce transport/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/rapatriement.

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.

A. GARDE D'ENFANT MALADE

Europ Assistance organise et prend en charge l'une des deux prestations suivantes :

- Soit le déplacement aller/retour d'un proche désigné par le bénéficiaire, résidant en France métropolitaine, pour se rendre au chevet de l'enfant.
- Soit la garde de l'enfant malade à son domicile à concurrence de 10 heures maximum par une personne compétente recherchée par nous. La garde d'enfant malade intervient après passage du médecin traitant lorsque celui-ci a prescrit le maintien à domicile. La répartition des heures de garde d'enfant reste au choix des bénéficiaires dans la semaine suivant la date d'immobilisation à domicile de l'enfant, à raison de 4 heures minimum et de 10 heures maximum par jour.

B. RÉPÉTITEUR SCOLAIRE

Si un des enfants scolarisés du bénéficiaire est soudainement hospitalisé ou immobilisé au domicile et que cet événement entraîne une absence scolaire supérieure à deux semaines de cours, Europ assistance organise et prend en charge l'aide pédagogique par un ou plusieurs répétiteurs scolaires selon une ou plusieurs des modalités suivantes :

- le déplacement à domicile d'un ou plusieurs professeurs pour les matières concernées et assurées par nous à concurrence de 15 heures par semaine, dans la limite d'un mois maximum.

C. 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.

D. CONFORT HOSPITALIER

Vous êtes hospitalisé(e) à la suite de votre transport/rapatriement au titre du chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » 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.

E. GARDE D'ANIMAUX DOMESTIQUES

Vous êtes hospitalisé(e) de manière imprévue pour 5 jours minimum à la suite d'une Maladie ou d'un Accident survenu à Domicile. Nous organisons le transport de vos animaux de compagnie (chien ou chat) jusqu'à un établissement de garde approprié proche de votre Domicile ou jusqu'à la destination de votre choix située en France et à moins de 50 km de votre lieu d'Hospitalisation. Nous prenons en charge le transport de vos animaux ainsi que leurs frais d'hébergement dans l'établissement de garde à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, pendant la durée de votre séjour à l'hôpital.

Cette prestation est soumise au respect des conditions de transport, d'accueil et d'hébergement définies par les prestataires et établissements de garde (vaccinations à jour, caution éventuelle, etc.).

Cette prestation ne peut être fournie que si vous, ou une personne autorisée par vous, peut accueillir le prestataire choisi afin de lui confier les animaux.

14. EXCLUSIONS DES GARANTIES D'ASSISTANCE

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

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « Quelles sont les exclusions générales applicables au contrat ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », 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 du 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 « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre voyage.
- 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.
- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré et/ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

- la perte ou détérioration des bagages et/ou effets personnels par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur, après l'enregistrement desdits bagages ;
- le vol des bagages et/ou effets personnels suite à une effraction ou une agression ;
- la détérioration totale ou partielle des bagages et/ou effets personnels survenant pendant le Voyage et du à un événement catastrophique tel qu'incendie, inondation, effondrement ou acte de terrorisme.

En cas de perte, de détérioration ou de destruction survenue alors que le Bagage est sous la responsabilité d'un transporteur et après avoir été enregistré, nous intervenons uniquement en complément de l'indemnisation de l'entreprise de transport.

2. 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, IPAD, 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 heures et 22 heures.

3. 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 24 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 Bagages et effets personnels indiquée au Tableau des Montants de Garanties.

4. FRAIS DE RECONSTITUTION DES DOCUMENTS D'IDENTITÉ

Dans le cas où vos passeports, carte d'identité, carte grise ou permis de conduire auraient été volés, nous prenons en charges les frais de reconstitution de ces documents **à concurrence du montant indiqué au tableau des Montants de Garanties**, sur présentation des justificatifs et de la déclaration de plainte.

5. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », 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 constatée et verbalisée 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.
- La perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit.

- Le vol des espèces, documents, livres, titre de transport.
- 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, et les smartphones, les CD, les DVD, les GPS, les drones, les articles de sport, les instruments de musique, les produits cosmétiques et 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.

6. 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 indiquée au tableau des montants de garanties sera retenue par sinistre.

7. 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, Usure et Vétusté déduites.

DATE D'ACHAT	PRIX D'ACHAT % PAYÉ
< 1 an	75%
> 1 an et < 2 ans	65%
> 2 ans et < 3 ans	55%
> 3 ans et < 4 ans	45%
> 4 ans et < 5 ans	35%
> 5 ans et < 6 ans	25%
> 6 ans et < 7 ans	15%
> 7 ans et < 8 ans	5%
> 8 ans	X

En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'article L 121-5 du Code des Assurances.

8. 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,
- En cas de perte ou détérioration survenues lorsque le bagage est sous la responsabilité du transporteur : le bulletin de réserve et le justificatif de sa réclamation auprès du transporteur, le constat d'avarie bagage ou le constat d'irrégularité bagage (PIR) communiqué par l'entreprise de transport. Il devra également communiquer le justificatif de remboursement de l'entreprise de transport et à défaut, le justificatif de refus de prise en charge de l'entreprise de transport,
- 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 tous moyens 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.

9. 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.

INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités prévues au **Tableau des Montants de Garanties** en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'Assuré pendant la durée du voyage.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant **indiqué au Tableau des Montants de Garanties** dans les cas suivants :

- décès : le capital **indiqué au Tableau des Montants de Garanties** est payable aux bénéficiaires que vous aurez désignés aux Dispositions Particulières ou, à défaut, à vos ayants droit.
- invalidité permanente partielle : vous recevrez un capital dont le montant sera calculé **en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties** en cas d'invalidité permanente totale, votre taux d'incapacité permanente partielle, déterminé en fonction du barème figurant ci-après.

Il est précisé que seules les invalidités supérieures à 10% sont indemnisées au titre du présent contrat.

3. BARÈME D'INVALIDITÉ

PERTE TOTALE	DROIT	GAUCHE
du bras	70%	60%
de l'avant-bras ou main	60%	50%
du pouce	20%	17%
de l'index	12%	10%
du majeur	6%	5%
de l'annulaire	5%	4%
de l'auriculaire	4%	3%
de la cuisse	55%	
de la jambe	40%	
de deux membres	100%	
du pied	40%	
du gros orteil	8%	
des autres orteils	3%	
des deux yeux	100%	
de l'acuité visuelle ou d'un œil	25%	
Surdité complète, incurable et non appareillable	60%	
Surdité complète, incurable et non appareillable d'une oreille	10%	
Aliénation mentale totale et incurable	100%	

Non cumul des indemnités :

Il n'y a pas de cumul des garanties décès et invalidité permanente totale lorsqu'elles résultent des suites du même événement garanti.

Si après avoir reçu une indemnité résultant de l'invalidité partielle consécutive à un Événement garanti, vous venez à décéder des suites du même Événement, nous verserons aux ayants droits le capital prévu en cas de décès dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties sous déduction de l'indemnité que nous vous aurions déjà versée au titre de l'invalidité permanente partielle.

4. DÉFINITION DE LA PERTE

Par perte, on entend l'amputation complète ou la paralysie complète du membre considéré ou l'ankylose de toutes les articulations.

5. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- Les accidents causés par : la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de la souscription du contrat.
- Les accidents résultant de la pratique de certains sports tels que : varappe, alpinisme, luge de compétition, plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, parachutisme et tout sport aérien, y compris cerf-volant ou tout engin analogue, spéléologie, ainsi que ceux résultant d'un entraînement ou d'une participation à des compétitions sportives.
- Les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindrée supérieure à 125 cm³ en tant que conducteur ou passager.
- Les accidents causés par une société de transport non agréée pour le transport public de personnes.

6. COMMENT L'INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées.

Le taux définitif après un Accident qui atteindrait un membre ou un organe déjà lésé sera égal à la différence entre le taux déterminé à partir du tableau et de ses conditions d'application et le taux antérieur à l'Accident.

Si vous êtes victime d'une infirmité ne figurant pas dans le tableau « Barème d'invalidité » ci-avant, nous déterminons le taux d'incapacité correspondant en comparant sa gravité à celle des cas prévus dans ledit tableau, sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

S'il est médicalement établi que l'Assuré est gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, le taux d'incapacité utilisé pour le calcul de la somme que nous verserons sera calculé en appliquant au taux du barème ci-dessus la méthode retenue pour la détermination du taux d'incapacité en cas d'accident du travail sans que le taux global ne puisse excéder 100%.

L'application du barème ci-avant suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté. S'il en était autrement, le taux serait déterminé compte tenu des conséquences qu'aurait eu l'Accident sur une personne se trouvant dans un état physique normal et ayant suivi un traitement rationnel.

7. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- d'un certificat médical,
- des déclarations éventuelles des témoins établissant la matérialité ou l'importance de l'Accident.

Pendant la durée de son traitement, l'Assuré devra permettre le libre accès au médecin conseil, que nous vous désignerons, à votre dossier médical afin qu'il puisse évaluer les conséquences de l'Accident.

En cas de désaccord sur les causes ou les conséquences de l'Accident, nous soumettrons son différend à 2 experts choisis l'un par l'Assuré ou par ses ayants droit, l'autre par nous-mêmes, sous réserve de nos droits respectifs.

En cas de divergence, un 3^e expert sera nommé, soit d'un commun accord, soit par le Président du Tribunal de Grande Instance de votre lieu de résidence.

RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

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.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », 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 descendant.
- 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 dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable.
- Les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, Skelton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.
- Les amendes ainsi que toutes condamnations pécuniaires prononcées à titre de sanctions et ne constituant pas la réparation directe d'un dommage corporel ou matériel (tels que dommages punitifs ou exemplaires).
- Les dommages matériels occasionnés par l'Assuré(e) aux ordinateurs portables, téléphones portables et tablettes.
- Les dommages causés aux biens qui sont confiés, loués ou prêtés à l'assuré.

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.

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.

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

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.

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.

AVION MANQUÉ

1. CE QUE NOUS GARATISSONS

Si vous ratez votre avion lors 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 et par le même moyen de transport initialement acheté, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/son voyage.

FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

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, 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 médical organisé par nos soins, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint, votre frère ou sœur) se trouve hospitalisé (**hospitalisation non prévue**) ou 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,
- 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.

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.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions prévues aux conditions générales, ne sont pas garanties les interruptions consécutives à :

- Un traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences.
- Une maladie psychique ou mentale ou dépressive sans hospitalisation inférieure à trois jours.
- 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 (oms) 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.

RETARD D'AVION

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 3 heures par rapport à l'heure initialement prévue, pour les vols réguliers aller et/ou retour,
- de plus de 6 heures par rapport à l'heure initialement prévue, pour les vols charters aller,

nous vous indemnisons de manière forfaitaire, 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 3 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.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », 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 qu'elle 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.

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.

RETOUR IMPOSSIBLE

1. NATURE 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 **Tableau des Montants de Garanties**, restant à votre charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

2. CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre votre impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour 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 de l'Assuré,
- 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 de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter le voyage de l'Assuré.

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.

Cette garantie ne prend pas en charge les frais que vous avez engagés pour lesquels vous avez reçu ou allez recevoir une indemnisation ou toute autre compensation, repas, rafraîchissements, hébergement, transferts, assistance) de la part du transporteur, de l'agence de voyages, du Tour opérateur ou des émetteurs de carte de paiement.

3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

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

- du montant **indiqué au Tableau des Montants de Garanties**,
- tant que vous êtes dans l'impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour,
- jusqu'à un maximum de 3 nuits consécutives.

4. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

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.

La première nuit suivant la date de départ initialement prévue n'est jamais indemnisée.

5. EXCLUSIONS

Ne sont pas couverts au titre de la présente garantie, le retour impossible dus :

- À 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.
- À de la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter le voyage de l'Assuré.
- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/son 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 (oms) 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.
- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré et/ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.

ANNULATION DE VOYAGE (EN OPTION)

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, des frais de visa, et de toutes autres taxes**), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler ou de modifier 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 (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

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, HOSPITALISATION 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 sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- d'un Membre de votre Famille ou de celle de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- 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 et d'un minimum indiqués 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 qualité d'Assuré au titre du présent contrat, (maximum 9 personnes),
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans les 15 jours précédant la date de départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT ».

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) 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.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- 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 prime d'assurance liés au voyage.
- Du simple fait que la destination de votre voyage est déconseillée par le ministère des Affaires étrangères français.
- De tout événement survenu entre la date de réservation de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.
- 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 « transport/rapatriement ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.
- 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 (oms) ou toute autorité compétente du pays de Votre Domicile ou de tout pays Etranger 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.
- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré et/ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.

4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser votre 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.

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.

6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

En tout premier lieu, vous devez procéder à l'annulation de votre voyage, auprès de la compagnie aérienne / l'agence de voyages...

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 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 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.

CADRE DU CONTRAT

1. ADHÉSION

L'accord de l'Adhérent aux fins d'Adhésion à la Police d'Assurance Collective peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail), par oral dans le cas d'une vente par téléphone ou par écrit en cas d'achat sur place (dans les locaux d'un distributeur).

Les conditions d'éligibilité à l'Adhésion sont les suivantes :

- L'Adhérent doit avoir acheté un Voyage auprès du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (notamment, l'organisateur de Voyage) ;
- Le Voyage acheté par l'Adhérent ne doit pas excéder plus de 90 jours consécutifs ;
- L'Adhésion prend effet sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent.

2. DURÉE

DURÉE DE L'ADHÉSION

Sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent, l'Adhésion prend effet :

En cas de vente sur place (dans les locaux d'un distributeur (y compris l'organisateur de Voyages)) : à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion à la Police d'Assurance Collective ;

En cas de vente par téléphone : à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion, par téléphone ;

En cas de vente par un site internet ou par e-mail : la date à laquelle l'Adhérent a reçu la confirmation de son Adhésion par e-mail.

3. PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

Le contrat conclu entre le Souscripteur et Europ Assistance prend effet à compter du 01/09/2017.

À l'égard des Assurés, la durée de validité de toutes les garanties (à l'exception de la garantie annulation) correspond aux dates de séjour à l'Étranger, déclarées par l'Assuré et mentionnées sur le certificat d'adhésion, avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, sous réserve du paiement de la cotisation correspondante. La date de prise d'effet des garanties ne peut être antérieure à la date de souscription par l'Association.

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » prend effet le jour où l'assuré souscrit le contrat et expire le jour de son départ en voyage dont la date est reprise sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage.

La prime d'assurance n'est pas remboursable.

4. FACULTÉ DE RENONCIATION

EN CAS DE MULTI-ASSURANCE

Conformément à l'article L 112-10 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 mail ou par lettre adressée à AON France/CHAPKA ASSURANCES :

- par mail : info@chapka.fr
- par voie postale en adressant une lettre recommandée avec avis de réception à :



AON FRANCE/ CHAPKA ASSURANCES

31-35 rue de la Fédération
75717 Paris cedex 15

L'assureur remboursera le montant de la prime payée par l'Assuré dans un délai de 30 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.

• EN CAS DE VENTE À DISTANCE :

Conformément à l'Article L112-2 du Code des assurances, lorsque le contrat est commercialisé en vente à distance à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité professionnelle, l'Assuré dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer à son adhésion (sous réserve que le contrat n'ait pas été exécuté ou que l'Assuré n'ait fait intervenir aucune garantie).

Cette renonciation s'effectue par courrier adressé à :



CHAPKA Service clients

31-35 rue de la Fédération
75717 Paris Cedex 15

(l'envoi par lettre recommandée
avec avis de réception est conseillé).

Elle peut être faite selon le modèle ci-après :

Modèle de lettre de renonciation : « Madame/Monsieur, Je soussigné(e) (nom et prénom) demeurant à (domicile principal) ai l'honneur de vous informer que je renonce à ma souscription au contrat enregistré sous la référence XXX, en date du (date) pour le motif suivant : A..... 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.

5. 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.

6. 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 aérien,
- 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).

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

8. 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 des 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.
- 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).
- Tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.
- Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage d'alcool au-delà des taux prévus par la législation du pays dans lequel il se trouve.
- Les sinistres liés à l'usage d'une cylindrée supérieure à 125 cm³ en tant que conducteur ou passager.
- Les sinistres liés à l'usage des deux roues lorsque l'Assuré(e) n'est pas titulaire d'un permis de conduire en conformité avec la législation du pays dans lequel il se trouve.
- Les sinistres liés à l'usage des deux roues lorsque l'Assuré(e) ne portait pas de casque en contradiction avec la législation en vigueur du pays dans lequel il se trouve.
- Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré et/ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.
- 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.

9. LISTE DES PAYS

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent dans le monde entier, à l'exception de votre pays de Domicile et de votre résidence secondaire ainsi que des pays exclus dans le cadre de l'application des Sanctions internationales.

ZONE 1 : EUROPE ET PAYS MÉDITERRANÉENS

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

ZONE 2 :

Monde entier (sauf USA, Canada, Japon, Australie, Nouvelle Zélande, Hong Kong, Singapour, Brésil, Suisse, Chine, Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran).

ZONE 3 :

Monde entier (y compris Japon, Australie, Nouvelle Zélande, Hong Kong, Singapour, Brésil, Suisse, Chine). Sauf Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.

ZONE 4 :

Monde entier (y compris USA et Canada). Sauf Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.

10. PAIEMENT DE LA PRIME

L'Adhérent est informé du montant TTC de la prime d'assurance en temps utile avant l'Adhésion. La prime d'assurance est réglée à l'Assureur à la date de l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables.

11. RÈGLEMENT DES SINISTRES

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

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

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

12. PLURALITÉ D'ASSURANCES

L'Adhérent doit immédiatement notifier par écrit l'Assureur s'il ou elle a conclu un/des autre(s) contrat(s) d'assurance couvrant le(s) même(s) risque(s) et communiquer le(s) nom(s) de l'autre ou des autres Assureur(s).

13. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

La Police d'Assurance Collective et l'Adhésion sont soumis au droit français.

Tout litige relatif à la Police d'Assurance Collective et à l'Adhésion, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

14. SUBROGATION

Après Vous avoir réglé une indemnité, l'Assureur sera subrogé dans les droits et actions que l'Adhérent pourrait avoir contre les Tiers responsables du dommage subi par l'Assuré. Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que Nous Vous aurons versé ou au montant des prestations exécutées.

Vous Nous fournirez l'assistance nécessaire pour l'exercice de Notre subrogation.

15. 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 deux 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).

16. CESSION DU CONTRAT

Vous ne pouvez pas céder l'Adhésion sans Notre consentement écrit préalable.

17. NOUS CONTACTER POUR UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de Notre site web :

<http://www.chapkadirect.fr/sinistre>

C'est le moyen le plus efficace pour Nous saisir.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :



EUROP ASSISTANCE
Service Remontées Clients

1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex

Si Vous êtes un ressortissant américain ou un résident américain et que Vous Voyagez à Cuba, Vous devrez Nous fournir un document justifiant que Vous avez voyagé à Cuba en conformité avec le droit américain pour que Nous puissions Vous assister ou Vous verser une indemnité prévue par cette assurance.

18. RÉCLAMATIONS - LITIGES

Nous Nous efforçons de Vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction, Vous devez d'abord envoyer Votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :



EUROP ASSISTANCE
Service Remontées Clients

1 promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex

Nous accusons réception de Votre réclamation dans un délai de 10 jours à moins que Nous puissions Vous fournir une réponse directe. Nous Nous engageons à fournir une réponse définitive dans un délai de 2 mois.

Lorsque Vous avez adhéré à la police d'assurance groupe par l'intermédiaire du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (y compris l'organisateur de Voyage) et que Votre réclamation relève du devoir de conseil et d'information de cet intermédiaire ou qu'elle concerne les conditions de commercialisation de l'Adhésion à la police d'assurance groupe, Votre réclamation doit être exclusivement adressée au Souscripteur ou au distributeur agréé.

Si aucune solution n'a été trouvée à Votre réclamation, Vous pouvez alors contacter le médiateur :



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.

19. 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.

20. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection de vos données personnelles est importante pour Nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment Nous utilisons vos données personnelles, et pour quelles finalités.

Veuillez lire ce document attentivement.

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Irlande, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 450 366 405.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :



EUROP ASSISTANCE S.A Irish branch, DPO

Ground Floor, Central Quay,
Block B, Riverside IV, SJRQ,
Dublin 2, DO2 RR77 - Irlande

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous utiliserons vos données personnelles pour :

- la souscription d'assurance et gestion des risques;
- la souscription et l'administration des polices;
- la gestion des sinistres et des réclamations;

Dans le contexte des activités susmentionnées, Nous pouvons utiliser vos données personnelles car le traitement de ces données est nécessaire pour que Vous puissiez bénéficier des garanties d'assurance ou à l'exécution de mesures précontractuelles (traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat conformément à l'article 6 e) du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles).

QUELLES DONNÉES PERSONNELLES UTILISONS-NOUS ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le responsable de traitement traitera :

- Vos nom, adresses (postales et électronique) et documents d'identifications ;
- Vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous pouvons partager vos données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Europ Assistance ou des sociétés du groupe Generali, des organisations externes telles que nos auditeurs, réAssureurs, gestionnaires de sinistres, agents, entités en charge de l'exécution d'un service ou du paiement d'une indemnité dans le cadre de Votre assurance.

OÙ TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous pouvons transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situés en dehors de l'Espace Économique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Ce sera notamment le cas si Vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que Vous séjournerez dans un de ces pays.

Le transfert de données à caractère personnel à des entités non européennes se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place, en conformité à la législation applicable et conformément aux standards de clauses rédigées par la Commission Européenne. En contactant Notre Délégué à la Protection des Données, Vous pouvez obtenir des informations sur ces mesures et, le cas échéant, une copie de ces mesures.

QUELS SONT VOS DROITS RELATIFS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de vos données personnelles :

Droit d'accès à vos données personnelles : Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles ;

Droit à la rectification de vos données personnelles : Vous pouvez Nous demander de corriger vos données personnelles qui seraient inexactes ou incomplètes.

Droit à l'effacement de vos données personnelles : Vous pouvez Nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;

Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour le traitement ;

Vous Vous opposez à ce qu'une décision automatisée Vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou Vous Vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct ;

Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;

Les données personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale.

Droit à la limitation du traitement de vos données personnelles : Vous pouvez demander de restreindre vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :

Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour Nous de vérifier leur exactitude ;

Le traitement illégal et Vous Vous opposez à l'effacement de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place ;

Nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles Vous sont encore nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

Vous Vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos données personnelles et Nous vérifions que nos fondements légitimes à traiter vos données ne prévalent pas sur les vôtres ;

Droit à la portabilité de vos données personnelles : données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.

Droit de définir des directives sur le sort de vos données après le décès.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant Notre Délégué à la Protection des Données par courrier électronique : EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande d'exercice est gratuite, à moins qu'elle ne soit manifestement infondée ou excessive.

COMMENT ADRESSER UNE PLAINTÉ POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS RELATIFS À VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Autorité irlandaise :



OFFICE OF THE DATA PROTECTION COMMISSIONER

Canal House, Station Road
Portarlington, R32 AP23,
Co.Laois - Irlande

Ou par e-mail : info@dataprotection.ie

Autorité française :



COMMISSION NATIONALE DE L'INFORMATIQUE ET DES LIBERTÉS

3, Place de Fontenoy – TSA 80715
75334 Paris Cedex 07

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne : <https://www.cnil.fr/plaintes>

Ou par téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22

COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conservons vos données personnelles pendant 5 ans.



Aon France
agissant sous le nom commercial **Chapka Assurances**.
Siège social
31-35 rue de la Fédération, 75717 Paris Cedex 15
t +33(0)1 47 83 10 10
aon.fr

N° ORIAS 07 001 560
SAS au capital de 46 027 140 euros
414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L.512-7 et L.512-6 du Code des assurances