



ANNULATION + ASSISTANCE

Introduction

Le présent document comprend : (i) Votre Contrat de services d'intermédiation avec Vacances eDreams, S.L. , et (ii) une copie de la police d'assurance de groupe souscrite entre Europ Assistance S.A. (agissant sous le nom d'Europ Assistance S.A. Irish Branch) (EAIB) (« l'Assureur ») et Vacances eDreams, S.L., comprenant l'Annexe et les Conditions générales (ci-après dénommée « la Police »).

Veuillez lire attentivement ce document. Il définit :

- Votre Contrat de services d'intermédiation avec Vacances eDreams, S.L. : - les modalités de votre contrat avec Vacances eDreams, S.L. concernant votre introduction auprès de l'Assureur, telles que décrites dans Vacances eDreams, S.L.
- Une copie de la Police mise en place entre l'Assureur et Vacances eDreams, S.L. à laquelle vous souscrivez et spécifiant la couverture que l'Assureur vous fournira

Contrat de services d'intermédiation avec Vacances eDreams, S.L.

Pour la durée de l'assurance, comme décrit ci-dessous, Vacances eDreams, S.L. :

- interviendra en tant qu'intermédiaire (en vertu de l'exemption des contrats liés de la législation locale) de la Police en vous présentant l'Assureur et son produit;
- servira d'intermédiaire dans le cadre de la prestation de votre Police d'assurance avec l'Assureur ;
- collectera auprès de Vous les sommes dues et paiera la Prime à l'Assureur en Votre nom.

En sa qualité d'intermédiaire, Vacances eDreams, S.L. ne Vous fera pas de recommandation concernant le produit mais Vous informera de son existence.

Lors de la prestation desdits services, Vacances eDreams, S.L. se conformera aux lois en vigueur concernant les Services d'intermédiation en assurance.

En souscrivant la Police, Vous acceptez de verser à Vacances eDreams, S.L. des honoraires pour votre présentation à l'Assureur. Le Contrat d'intermédiation en assurance entre Vacances eDreams, S.L. et vous prend effet lorsque vous souscrivez la Police.

La police d'assurance avec l'assuré

La présente Police est une copie de la Police d'assurance de groupe proposée par l'Assureur au Titulaire de l'assurance dans les Annexes ci-dessous. Dès que Vous avez choisi l'assurance proposée et versé la Prime applicable, les dispositions de la présente Police s'appliquent à Vous en qualité d'Assuré tel que défini dans la Police (et toutes les autres personnes couvertes par les présentes).

Votre paiement

Lorsque vous souscrivez une assurance voyage en étant inclus et couvert par la Police, vous versez à Vacances eDreams, S.L. un paiement correspondant aux services qui vous sont fournis en vertu de votre Contrat de services d'intermédiation avec Vacances eDreams, S.L. ainsi que le paiement d'une Prime exigible pour que vous puissiez bénéficier des prestations d'une couverture d'assurance par Europ Assistance en vertu de la présente Police.

La Prime est divulguée à votre attention au point de vente. Les honoraires pour les services fournis en vertu de votre Contrat de services d'intermédiation avec Vacances eDreams, S.L. seront équivalents à la différence entre la Prime et votre paiement total.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

Section	Couverture fournie, limites et franchises
A. Assistance	Assistance médicale à l'étranger Jusqu'à 10 500 euros par voyage (franchise de 50 euros par assuré et par sinistre)
	Prolongation du séjour à l'hôtel pour cause de maladie ou d'accident Jusqu'à 55 euros par jour pour un maximum de 10 jours
	Transfert médical de l'assuré lorsqu'il est malade ou blessé Frais encourus par l'Assureur
	Retour anticipé des accompagnants de voyage assurés Frais encourus par l'Assureur
	Voyage d'une personne devant accompagner l'assuré en cas d'hospitalisation Frais encourus par l'Assureur
	Frais de la personne accompagnant l'assuré hospitalisé Jusqu'à 55 euros par jour pour un maximum de 10 jours
	Accompagnement de mineurs ou de personnes handicapées Frais encourus par l'Assureur
	Rapatriement de dépouille mortelle Frais encourus par l'Assureur
	Frais d'obsèques Jusqu'à un plafond de 1 200 euros
	Envoi de médicaments à l'étranger Frais de transport uniquement, tels qu'encourus par l'Assureur
	Avance du montant de la caution exigée pour délits commis à l'étranger Jusqu'à un maximum de 8 000 euros
	Paiement des frais de défense juridique à l'étranger Jusqu'à un maximum de 1 500 euros
	Communication de messages urgents (liés à des services couverts) Service uniquement
	Responsabilité civile Jusqu'à 6 000 euros
	RETARD DE BAGAGES (plus de 24 heures) Jusqu'à un plafond de 250 euros
	Perte, détérioration et vol de bagages. Jusqu'à 85 euros par objet, avec un plafond de 850 euros par Assuré, et à un montant total de 8 500 euros par réservation / achat et sinistre (franchise de 45 euros par Assuré).
B. Assurance annulation	Annulation Jusqu'à concurrence du coût du voyage (mais avec un plafond de 5 000 euros par Assuré et par sinistre, et un montant total de 50 000 euros par réservation/achat. (franchise applicable entre 10 % et 20 % du prix du voyage hors taxes, selon les motifs, et 15 euros par trajet et par voyage sur les vols de courte et moyenne portées en l'absence de factures détaillées indiquant les taxes.
	Vois manqués Jusqu'à 50 % du prix du Voyage initial, hors taxes, sous réserve d'un maximum de 5 000 euros par Assuré et par Sinistre, et un plafond maximum de 25 000 euros pour la même réservation et le même achat.
	Manquement de la part de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport Jusqu'au plafond correspondant avec un maximum de 5 000 euros par Assuré et par Sinistre, et un remboursement maximum de 25 000 euros pour la même réservation et le même achat. (franchise de 30 euros pour chacun des Assurés inclus dans la même réservation et le même achat).
	Retard de vol À partir de 4 heures après l'heure de départ du vol initiale, 30 euros par tranche de deux heures de retard par la suite, et un montant total plafonné à 150 euros.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

Annexe à la Police d'assurance

La présente Police comprend l'Annexe et les Conditions générales.
En cas de contradiction ou de doute, la présente Annexe prévaut sur les dispositions des Conditions générales de la Police.

1. GÉNÉRALITÉS

NUMÉRO DE POLICE :

ASSUREUR : Europ Assistance S.A. (exerçant sous le nom Europ Assistance S.A. Irish Branch)
13-17 Dawson Street, Dublin 2
Irlande
Europ Assistance S.A. est une société anonyme française, réglementée par le Code des assurances français, ayant son siège social 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.

TITULAIRE DE L'ASSURANCE : **Vacaciones eDreams, S.L.**
601 World Trade Center N. - Moll de Barcelona s/n
08039 Barcelone, Espagne
N.I.F. : B61965778

INTERMÉDIAIRE DE LA POLICE : **Aon Marketing Directo, S.A.U.,**
Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada.
C/ Rosario Pino, nº 14-16,
28020 Madrid

DURÉE D'ASSURANCE ET COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE

L'assurance sera valable dans le monde entier mais sera limitée au territoire correspondant au voyage acheté.

Pour l'Assuré :

Assurance annulation B. 1. A et B.1.B : L'assurance annulation prend effet au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de l'assurance (selon ce qui survient en dernier lieu) et prend fin lorsque l'Assuré entame son voyage.

Assistance, assurance vol manqué, assurance pour manquement de la part de la compagnie aérienne et/ou de l'aéroport et assurance retard de vol : L'assurance prend effet au moment où débute le Voyage et couvre les déplacements directs à destination, en provenance et au sein des pays de destination mentionnés dans la réservation et dans tous les pays de l'Union européenne, pendant toute la durée du Voyage.

Pour les Allers simples, l'assurance prend fin 15 jours après l'arrivée des Assurés dans le pays de destination du dernier vol ou à l'endroit où se trouve le dernier hôtel mentionné dans leur Réservation (selon ce qui survient le plus tard)

Pour tous les autres voyages, l'assurance prend fin :

- A. lorsque les Assurés arrivent à leur Lieu de résidence habituel à la fin du Voyage ; ou
- B. dès leur retour dans le pays où a commencé leur voyage (s'il diffère du pays où se situe leur domicile habituel) ; ou
- C. au plus tard 90 jours après le début du voyage, selon ce qui survient en premier.

2. DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPÉTENTS

La présente Police est soumise au droit français et est régie par le Code des assurances en vigueur en France.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

3. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Conformément

- aux lois irlandaises relatives à la protection des données (Irish Data Protection Acts) de 1988 et 2003 (telles que modifiées) ou à un texte législatif équivalent du territoire mettant en œuvre la directive 95/46/CE et toute(s) directive(s) ultérieure(s) modifiant celle-ci (les « DPA ») ;
- tous instruments légaux ou lignes directrices élaborés ou promulgués en vertu des DPA ;
- toutes les prescriptions des DPA en matière d'enregistrement et de notification requises pour l'exécution des obligations de chaque partie au titre de la présente Police ; et
- toutes les prescriptions des DPA concernant le transfert et le traitement des Données à caractère personnel, y compris mais sans que ce soit limitatif, les restrictions y relatives ;

L'Assureur, en tant que partie responsable du dossier, Vous informe que toutes les données personnelles que Vous lui fournirez directement ou par la voie d'un intermédiaire seront incluses dans un dossier en vue de la gestion de Votre Police d'assurance, de la prévention et l'investigation des fraudes, et de l'évaluation et la détermination des risques. Ces informations pourront être utilisées pour le compte de l'Assureur par d'autres compagnies d'assurance ou de réassurance à des fins de réassurance ou de co-assurance, ou par des services d'aide médicale d'urgence, et des gestionnaires de sinistres spécialisés désignés par l'Assureur ainsi que par les autres prestataires de services auxquels l'Assureur fait appel pour l'assister dans la gestion de la Police. Toutes les informations obtenues, ainsi que tout traitement ou cession préalable de celles-ci, sont nécessaires au maintien de la relation contractuelle.

En particulier, Vos données personnelles ont été intégrées dans un fichier qui est contrôlé par l'Assureur et elles seront traitées aux fins de la gestion de la police d'assurance et de tout sinistre y afférent, afin d'empêcher et d'enquêter sur les fraudes et afin d'évaluer et de définir les risques. En ce qui concerne Vos données personnelles :

- L'Assureur considère Vos données personnelles comme des informations privées et confidentielles, et il s'engage à respecter son obligation d'assurer leur confidentialité et son devoir de les protéger. À cette fin, l'Assureur prend les mesures nécessaires pour éviter l'altération, la perte, le traitement de ces données ou l'accès à celles-ci par tout tiers non autorisé, en tenant compte de l'état de la technologie à un moment donné.
- L'Assureur peut divulguer des informations vous concernant :
 - (a) à d'autres sociétés Europ Assistance, ou
 - (b) à des prestataires de services que nous aurons désignés, ou
 - (c) à des organismes de réglementation,

aussi bien au sein qu'en dehors de l'Union européenne, dans le cadre de la fourniture de services liés aux assurances ou dans d'autres cas définis ci-après. Tous les transferts à des tiers seront effectués en conformité avec les lois et règlements applicables et se limiteront à ce qui est strictement nécessaire à l'exécution des services.

- L'Assureur peut accéder à et/ou divulguer Vos données personnelles si la loi l'y oblige ou si, en toute bonne foi, il pense que cette action est nécessaire pour : (a) être en conformité avec la loi ou avec des procédures légales qui seraient demandées à l'Assureur, (b) protéger et défendre ses droits de propriété, y compris mais pas seulement la sécurité et l'intégrité de son réseau ; ou (c) agir en situation d'urgence pour protéger la sécurité des utilisateurs de ses services ou les membres du public.
- Vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'opposition et de demande de suppression de données en envoyant une notification écrite au Compliance Officer (responsable de la conformité), Europ Assistance S.A. Irish Branch, 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irlande, en y joignant une copie de votre document d'identité national (dans les cas requis par la législation, une coutume ou une pratique locale) ou un document officiel équivalent, ou en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : customercare@earefund.com.

En outre, l'Assureur peut exiger que vous divulguiez d'autres informations (à savoir, des données médicales) qui seront traitées dans le cadre des objets mentionnés aux présentes. Par les présentes, vous acceptez de fournir à l'Assureur Votre consentement pour le traitement de ces données complémentaires, dans la mesure de ce qui est nécessaire. Vous pouvez également Vous opposer à ce que vos données personnelles soient enregistrées et traitées comme indiqué ci-après. Toutefois, **si vous vous opposez à la divulgation et/ou au traitement de vos données personnelles, la police d'assurance est considérée nulle et non avenue, car l'assureur ne sera pas en mesure de gérer la police ou les sinistres en votre nom.**



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

4. PLAINTES ET RECOURS LÉGAUX CONTRE LES PROCÉDURES DE L'ASSUREUR

La procédure à suivre pour déposer plainte contre l'Assureur est la suivante :
L'Assureur met tout en œuvre pour Vous offrir le meilleur niveau de service. Toutefois, en cas de plainte, vous devez d'abord écrire à :

EASIG (EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION) S.A
P.O. BOX 36347
28020 MADRID (ESPAGNE)

complaints@earefund.com

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont a été traitée Votre plainte concernant la présente Police, si Vous souhaitez déposer une plainte concernant les intérêts et droits qui Vous sont dévolus par la loi, Vous pouvez envoyer une notification écrite à :

The Compliance Officer (responsable de la conformité)
Europ Assistance S.A. Irish Branch
13-17 Dawson Street
Dublin 2
Irlande

Si votre plainte doit être traitée par le Médiateur en assurance supervisant Europ Assistance S.A. Irish Branch, elle doit être envoyée immédiatement à :

ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel)
DCPC / SIR
61 rue Taitbout
75436 PARIS CEDEX 09 – FRANCE

5. DROIT D'ANNULATION LÉGAL

Annulation des polices souscrites moins d'un mois avant le départ.

Si Vous souscrivez l'assurance un mois avant la date de départ du Voyage couvert, Vous ne disposez pas du droit d'annuler la police.

Dans les autres cas :

Annulation dans le Délai Légal

Vous pouvez annuler la présente police dans un délai de 14 jours à compter de la réception des documents de la police (le Délai d'annulation) en envoyant une notification écrite au Titulaire de l'assurance, à l'adresse mentionnée dans l'Annexe, durant le Délai d'annulation. Toute Prime déjà versée Vous sera alors remboursée à condition que Vous n'ayez pas voyagé et qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été introduite ou ne soit prévue, et qu'aucun incident susceptible de donner lieu à pareille demande ne se soit produit.

La police sera annulée, avec effet à compter de la date de son émission.

Annulation en dehors du délai légal

Vous pouvez annuler la présente police à tout moment après le Délai d'annulation en envoyant une notification écrite au Titulaire de l'assurance, à l'adresse mentionnée dans l'Annexe. Si Vous l'annulez après expiration du Délai d'annulation, la prime ne Vous sera pas remboursée.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

Non-paiement des Primes

Nous nous réservons le droit d'annuler la présente police immédiatement en cas de non-paiement de la Prime ou en cas d'utilisation frauduleuse d'une carte de crédit/débit ou d'un autre mode de paiement pour effectuer le paiement. En pareil cas, la police devient automatiquement nulle et non avenue.

6. OBJET DE L'ASSURANCE

L'objet de cette assurance est de Vous fournir une protection financière et une assistance d'urgence lors de Votre(Vos) Voyage(s). Les documents de la Police que nous vous délivrons constituent un contrat d'assurance entre Nous et les personnes mentionnées à l'Annexe. Le présent contrat n'est valable que si vous avez obtenu de la part du Titulaire de l'assurance une confirmation valable prouvant que vous avez souscrit cette assurance et versé la prime appropriée.

Nous vous conseillons de lire intégralement les documents de la police afin de bien comprendre ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas.

Europ Assistance S.A. (exerçant sous le nom Europ Assistance S.A. Irish Branch) est régie par l'Autorité française de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, France. Europ Assistance S.A. Irish Branch exerce ses activités en Irlande conformément au Code of Conduct for Insurance Undertakings (code de déontologie des entreprises d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande. Immatriculée en République d'Irlande sous le numéro 907089.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

Conditions générales de la police d'assurance

DÉFINITIONS

ÉTRANGER : s'entend, aux effets de la couverture de cette police, de tout pays autre que celui dans lequel est situé le Lieu de résidence habituel de l'Assuré, conformément à ce qui a été indiqué au moment où la présente Police a été contractée.

ACCIDENT : toute blessure corporelle résultant directement d'un acte violent, externe, fortuit ou imprévisible et non intentionnel de l'Assuré, qui a entraîné la mort, une invalidité permanente ou toute autre situation couverte par la Police.

Aux effets de la présente Police, l'Accident comprend, sans pour autant s'y limiter, les situations ci-après

- les décharges électriques ou celles causées par la foudre.
- l'empoisonnement, l'asphyxie, les brûlures ou les blessures causées par l'inhalation involontaire de gaz ou vapeurs, l'immersion ou la submersion, ou par l'ingestion de toute matière liquide, solide, toxique ou corrosive.
- les infections, lorsque l'agent pathogène a pénétré dans le corps par une blessure causée par un accident couvert par la Police, à condition que le lien de cause à effet puisse être prouvé médicalement.

ACTES DE TERRORISME OU SABOTAGE : opérations organisées secrètement à des fins idéologiques, politiques, économiques, religieuses ou sociales et qui sont menées individuellement ou en groupe, dans le but de causer l'inquiétude sociale et d'attaquer des personnes de manière systématique, ou aux fins de détériorer ou de détruire des biens.

Le sabotage est un acte délibéré punissable par la loi visant à affaiblir un ennemi par la subversion, l'obstruction, l'interruption ou la destruction de matériel.

DÉLAI D'ANNULATION : les 14 jours suivant la date de réception de la police en cas de nouvelle souscription ou les 14 jours à compter de la date de renouvellement.

TRANSPORTEUR : toute société dûment autorisée par les autorités publiques à transporter des passagers.

SINISTRE : tout acte imprévu, accidentel, soudain et non intentionnel de la part de l'Assuré dont les conséquences préjudiciables sont couvertes par la présente Police et susceptible de donner lieu au versement d'indemnités à l'assuré. L'ensemble des dommages résultant d'une seule et même cause seront considérés comme ne constituant qu'un seul sinistre.

COMPAGNON DE VOYAGE : toute personne autre que l'Assuré inscrite pour le même voyage que celui souscrit par celui-ci, qui peut être assurée ou non.

LIEU DE RÉSIDENCE HABITUEL : le Lieu de résidence habituel de l'Assuré désigne le pays à partir duquel commence son Voyage et qui a été indiqué sur la réservation de l'Assuré au moment de l'achat du Voyage. S'il s'avère nécessaire de rapatrier l'Assuré, sa dépouille mortelle ou des mineurs ou personnes handicapées qui l'accompagnent, ou de faire Voyager une personne pour accompagner l'Assuré en cas d'hospitalisation conformément aux situations couvertes par la présente Police, ledit rapatriement ou accompagnement se fera vers l'endroit où se situe le Lieu de résidence habituel de l'Assuré (tel que défini).

Si l'Assuré demande que les prestations mentionnées précédemment soient appliquées à un pays autre que celui défini comme Domicile habituel, l'Assureur pourra, à titre exceptionnel et à sa seule discrétion, décider d'accepter cette demande.

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

EUROP ASSISTANCE : Europ Assistance S.A. Irish Branch et toute autre entité Europ Assistance intervenant en son nom dans la gestion de la présente police.

FRANCHISE : lorsqu'une demande d'indemnisation est introduite, la franchise est le montant à charge de l'Assuré, lequel est précisé dans la présente Police.

MEMBRE DE LA FAMILLE : époux(se) ou partenaire civil dûment enregistré au Registre de l'État civil pertinent (si le partenaire civil n'a pas été enregistré, des documents attestant qu'il remplit les mêmes conditions que s'il avait été enregistré doivent être fournis), parents, beaux-parents, enfants, beaux-fils et belles-filles, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents, petits-enfants, tantes et oncles ou neveux et nièces.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

HEURE DE DÉPART DU VOL : l'heure indiquée par le transporteur sur le billet d'avion ou un document équivalent.

MALADIE : aux fins de la présente Police, « Maladie » s'entend de toute altération inopinée de la santé de l'Assuré survenant après la réservation du Voyage ou la souscription de l'assurance (selon l'événement qui survient en dernier lieu), diagnostiquée par un médecin ou un dentiste qualifié.

COMPAGNIE D'ASSURANCE / ASSUREUR :Europ Assistance S.A. (agissant sous le nom d'Europ Assistance S.A. Irish Branch), agissant sous le nom de Compagnie d'assurance (ci-après dénommée l'Assureur).

ASSURÉ : La personne résidant dans un pays de l'Espace économique européen qui a souscrit l'Assurance annulation et l'Assistance voyage liées à un voyage acheté sur le site du Titulaire de l'assurance et dont le Pays de résidence est situé au sein de l'Espace économique européen pendant toute la durée de la présente Police.

BAGAGES : les vêtements et affaires nécessaires à l'usage personnel et à l'hygiène durant le Voyage, placés dans une ou des valises, y compris les valises elles-mêmes mais pas l'argent, les bijoux, le matériel électronique et numérique et les documents.

ALLER SIMPLE : voyage qui ne comprend pas de retour.

POLICE: document contenant les dispositions de base de l'assurance. Elle comprend les Conditions générales et l'Annexe.

TITULAIRE DE L'ASSURANCE : La personne morale qui contracte la présente Police auprès de l'Assureur et la partie qui est responsable des obligations découlant de la vente de ladite Police, à l'exception de celles qui incombent à l'Assuré ou à l'Assureur en raison de leur nature.

PRIME : le prix total de la Police d'assurance, y compris toute taxe sur les primes d'assurance en vigueur.

QUARANTAINE : isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une maladie contagieuse.

VOL QUALIFIÉ : soustraction de biens meubles appartenant à autrui par la violence ou l'intimidation des personnes concernées ou par l'usage de la force.

ACCIDENT GRAVE : tout Accident, tel que décrit dans les définitions, dont les conséquences empêchent l'Assuré de Voyager normalement à partir de son Lieu de résidence habituel ou qui entraîne une hospitalisation de plus de 24 heures l'empêchant de faire son Voyage pour des raisons médicales.

MALADIE GRAVE : Maladie, telle que décrite dans les définitions, entraînant l'hospitalisation de l'Assuré pendant plus de 24 heures ou entraînant un risque de mort imminente et empêchant l'Assuré de faire son Voyage pour des raisons médicales.

GRÈVE : cessation collective du travail par les salariés en vue d'obtenir quelque chose ou de faire pression pour obtenir quelque chose dans certaines situations.

VOL / VOL À LA TIRE : soustraction de biens meubles appartenant à autrui sans violence ni intimidation des personnes concernées, et sans usage de la force.

TIERS : tout individu ou personne morale, à l'exception de :

- l'Assuré lui-même, les Membres de sa famille ainsi que tous ses ascendants ou descendants, ou les personnes accompagnant durant le Voyage.
- Les salariés ou mandataires de l'Assuré, qu'ils soient ou non rémunérés par celui-ci, lorsque ces personnes agissent dans le cadre de leur fonction.

VOYAGE : le voyage de l'Assuré pour lequel les réservations de vol, de train et/ou d'hôtel ont été effectuées sur le site du Titulaire de l'assurance et/ou sur les sites sur lesquels cette assurance est vendue en vertu d'un accord spécifique conclu entre le propriétaire du site et le Titulaire de l'assurance, ou par téléphone avec ce dernier.

BON D'ACHAT : Billets / Bons d'achat émis par le Titulaire de l'assurance, à utiliser lors de contrats de produits de voyage et/ou de loisirs commercialisés par le Titulaire de l'assurance par l'intermédiaire de ses sites Web, munis une durée de validité de douze 12 mois à compter de la date de réception par l'Assuré.

NOUS, NOTRE : Europ Assistance.

VOUS, VOTRE : l'Assuré.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

COUVERTURE FOURNIE

A. ASSISTANCE

ASSISTANCE MÉDICALE À L'ÉTRANGER

Si l'assuré souffre d'une Maladie ou d'un Accident au cours de son Voyage à l'étranger, l'Assureur lui verse un montant maximum de 10 500 euros, par Personne assurée et par Voyage, en couverture des dépenses suivantes :

- Frais médicaux.
- Médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien.
- Frais hospitaliers.
- Frais d'ambulance, pour un trajet vers l'hôpital le plus proche si celui-ci a été prescrit par un médecin. (si une ambulance de l'Unité des soins intensifs est nécessaire, alors le coût relève de la garantie de « TRANSFERT MÉDICAL DE L'ASSURÉ LORSQU'IL EST MALADE OU BLESSÉ »).

Si l'Assureur n'est pas intervenu directement dans le processus, il est impératif, pour que ces frais puissent être remboursés, de produire les factures d'origine correspondantes ainsi qu'un rapport médical complet précisant les circonstances, le diagnostic posé et le traitement prescrit, afin de permettre d'identifier la Maladie ou l'Accident survenu.

L'Assureur n'est pas tenu de payer les sommes que l'Assuré est en droit de se faire rembourser par la sécurité sociale ou tout système ou fonds de soins de santé public ou privé.

Une franchise de 50 euros par Assuré et par Sinistre s'applique, dont Vous devez acquitter le montant.

PROLONGATION DU SÉJOUR À L'HOTEL POUR CAUSE DE MALADIE OU D'ACCIDENT

Lorsque la nature de la Maladie ou de l'Accident empêche l'Assuré de poursuivre son Voyage, mais qu'il n'est pas nécessaire de l'admettre dans un centre hospitalier ou une clinique, l'Assureur doit payer les frais qui découlent de la prolongation de séjour de l'Assuré à l'hôtel, comme indiqué sur une prescription médicale, pour un montant maximum de 55 euros par jour et 10 jours maximum.

TRANSFERT MÉDICAL DE L'ASSURÉ LORSQU'IL EST MALADE OU BLESSÉ

Si Vous souffrez d'une maladie ou êtes victime d'un accident pendant la durée de validité de la présente Police lors d'un voyage à l'étranger, et à condition que cet événement vous empêche de poursuivre votre voyage, Nous organiserons, dès que celui-ci en aura été informé, les contacts nécessaires entre notre service médical et les médecins qui vous suivent.

Si notre service médical autorise Votre transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou spécialisé proche de Votre Lieu de résidence habituel (tel que spécifié dans les Définitions), Nous, selon Notre appréciation :

- procéderons à ce transfert en fonction du degré de gravité de votre état, et
- en utilisant le mode de transport le plus approprié.

Seules les exigences de notre service médical seront prises en compte lors du choix du mode de transport et de l'hôpital dans lequel vous devez être admis.

Si vous refusez d'être transféré au moment et dans les conditions spécifiés par notre service médical, tous les services couverts et les frais découlant de cette décision seront automatiquement suspendus.

À simple titre informatif, les aéronefs sanitaires spéciaux doivent uniquement servir sur le territoire géographique de l'Europe et les pays riverains de la Méditerranée.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

RETOUR ANTICIPÉ DES ACCOMPAGNANTS DE VOYAGE ASSURÉS

Si vous devez être transféré :

1. en raison d'une Maladie ou d'un Accident, conformément au service fourni dans le cadre du « TRANSFERT MÉDICAL DE L'ASSURÉ LORSQU'IL EST MALADE OU BLESSÉ », ou
2. pour cause de décès, ou
3. dans toute autre circonstance

empêchant le reste de vos compagnons de voyage de retourner chez eux par les moyens initialement prévus, Nous prendrons à notre charge les dépenses liées au transfert desdits Compagnons vers (a) leur Domicile habituel (tel que spécifié dans les Définitions) ou (b) l'endroit où est hospitalisé l'Assuré, par avion sur un vol régulier (classe économique) ou par train (première classe).

VOYAGE D'UNE PERSONNE DEVANT ACCOMPAGNER L'ASSURÉ EN CAS D'HOSPITALISATION

Si, au cours du Voyage, Vous avez dû être hospitalisé pendant plus de sept jours et qu'aucun membre de Votre famille directe ne se trouve à Vos côtés, Nous fournirons à une personne une billet d'avion aller-retour sur un vol régulier (classe économique) ou un billet de train aller-retour (première classe) à partir de Votre Lieu de résidence habituel (tel que précisé dans les Définitions) afin qu'elle puisse Vous accompagner (l'Assuré hospitalisé) depuis l'hôpital jusqu'à Votre Lieu de résidence habituel.

FRAIS DE LA PERSONNE ACCOMPAGNANT L'ASSURÉ HOSPITALISÉ

Conformément à la garantie « VOYAGE D'UNE PERSONNE DEVANT ACCOMPAGNER L'ASSURÉ EN CAS D'HOSPITALISATION », Nous prendrons à Notre charge les frais de séjour et d'hôtel de la personne qui a voyagé pour Vous accompagner (l'Assuré hospitalisé), sur présentation des factures d'origine pertinentes et pour un **montant maximal de 55 euros par jour, pendant une durée maximale de 10 jours**.

ACCOMPAGNEMENT DE MINEURS OU DE PERSONNES HANDICAPÉES

Si Vous Voyagez avec des personnes handicapées ou des enfants âgés de moins de 14 ans, qui sont également des Personnes assurées et que, durant la période de validité de la Police, il devient impossible pour Vous de prendre soin d'eux en raison d'une Maladie ou d'un Accident couvert par la police, **Nous** organiserons et prendrons en charge les frais de déplacement aller-retour d'une personne désignée par **Vous** ou Votre famille et qui est résidente du pays où est situé Votre Lieu de résidence habituel (tel que précisé dans les Définitions), ou ceux d'un accompagnateur désigné par Nous, afin que cette personne puisse accompagner les mineurs ou les personnes handicapées jusqu'à Votre Lieu de résidence habituel (tel que précisé dans les Définitions) dans les plus brefs délais.

RAPATRIEMENT DE DÉPOUILLE MORTELLE

Si Vous décédez au cours d'un Voyage, **Nous** organiserons et prendrons à Notre charge les frais de rapatriement de Votre dépouille mortelle vers le lieu de l'inhumation dans Votre Lieu de résidence habituel, dans les limites municipales, ainsi que les frais liés à l'embaumement, à l'achat d'un cercueil correspondant aux normes minimales requises et aux formalités administratives.

FRAIS D'OBSÈQUES

En vertu de l'assurance « RAPATRIEMENT DE DÉPOUILLE MORTELLE » **Nous** prenons en charge le remboursement des frais relatifs aux frais d'obsèques en cas de décès de l'Assuré, y compris l'organisation des funérailles et de l'inhumation ou de la crémation. **jusqu'à concurrence de 1 200 euros**. À titre d'exemple, et sans réserve, cela pourrait comprendre le cercueil, le transport funéraire et les services d'accompagnement, la cérémonie religieuse, les services de cimetière, ainsi que des services complémentaires tels que la morgue, la niche, la crémation, les couronnes de fleurs, les cartes souvenir, la nécrologie et autres services. Les bénéficiaires sont autorisés à choisir les différents éléments qui composent le service, conformément à la volonté de l'Assuré et de ses désirs, s'il les avait exprimés, dans la limite maximale prévue par cette assurance.

ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

Si Vous avez besoin d'un médicament qu'il vous est impossible de vous procurer à l'endroit où Vous vous trouvez au cours d'un voyage à l'étranger couvert par la présente police d'assurance, **Nous** nous engageons à le trouver et à Vous l'envoyer par le moyen le plus rapide, sous réserve de la législation locale.

Vous serez tenu de nous rembourser intégralement le prix du médicament, sur présentation de la facture correspondante.

Ne sont pas couverts, les cas dans lesquels le médicament en question n'est plus fabriqué ou n'est plus distribué à l'endroit où Vous vous trouvez au cours du Voyage à l'étranger couvert par la police, ou s'il existe un médicament composé du même ingrédient actif que celui que Vous cherchez dans le pays où Vous Vous trouvez au cours du Voyage à l'étranger couvert par la police.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

AVANCE DU MONTANT DE LA CAUTION EXIGÉE POUR DÉLITS COMMIS À L'ÉTRANGER

Si Vous êtes emprisonné ou arrêté suite à un accident de la circulation à l'Étranger, **lors d'un Voyage couvert par la présente Police d'assurance, Nous** Vous octroyons une avance équivalente au montant de la caution demandée requise par les autorités compétentes, **pour un montant maximum de 8 000 euros.**

Nous nous réservons le droit de demander une garantie bancaire ou une garantie de Votre part, qui veille à ce que ladite avance soit remboursée dans son intégralité.

Dans tous les cas, les montants qui sont avancés Nous seront reversés dans leur intégralité dans un délai maximum de 30 jours suivant la date de paiement de cette avance par Nos soins.

PAIEMENT DES FRAIS DE DÉFENSE JURIDIQUE À L'ÉTRANGER

Conformément à l'assurance « AVANCE DU MONTANT DE LA CAUTION EXIGÉE POUR DÉLITS COMMIS À L'ÉTRANGER », **Nous** effectuerons le paiement, **jusqu'à concurrence de 1 500 euros**, des frais encourus à l'étranger pour représentation juridique devant les tribunaux suite à un accident de la circulation.

Si ledit montant est couvert par une police d'assurance du véhicule, il est alors considérée comme une avance et doit être remboursé et soumis aux mêmes conditions de **remboursement** que celles établies par l'assurance « AVANCE DU MONTANT DE LA CAUTION EXIGÉE POUR DÉLITS COMMIS À L'ÉTRANGER ».

COMMUNICATION DE MESSAGES URGENTS (LIÉS À DES SERVICES COUVERTS)

Nous accepterons de transmettre vos messages urgents, via un service ouvert 24/24h, à condition que vous ne disposiez d'aucun autre moyen de transmettre ces messages à leur destinataire, et à condition que lesdits messages résultent d'un événement couvert par la présente Police.

RESPONSABILITÉ CIVILE

La Police prévoit **des indemnités d'un montant maximal de 6 000 euros** pour les dommages personnels et matériels et/ou tous dommages indirects occasionnés par Vous à un tiers et dont Vous êtes responsable, conformément aux lois en vigueur dans le pays concerné et compte tenu des responsabilités de nature extracontractuelle.

La responsabilité civile professionnelle et celles liées à Votre emploi sont expressément exclues de cette police, de même que toute responsabilité liée à l'usage, l'utilisation ou la propriété, la possession ou l'utilisation de véhicules, avions et bateaux, ou découlant de l'usage ou la possession d'engins explosifs ou d'armes à feu de quelque type ou nature que ce soit. Est aussi exclu, l'octroi d'indemnités pour les conséquences de préjudices financiers qui ne résultent pas de dommages personnels ou matériels couverts par la présente Police.

RETARD DES BAGAGES

En cas de retard de plus de 24 heures dans la livraison des bagages que vous avez enregistrés, dû à des causes imputables au transporteur, le coût des achats qui ont dû être effectués, soit :

- dans le lieu de destination du voyage assuré ou
- dans un endroit où une escale est prévue entre deux vols au cours de votre voyage

et,

- si ces achats sont liés à des objets à usage personnel indispensables (pour lesquels les factures d'origine correspondantes doivent être présentées, de même que l'original de la carte d'embarquement et l'original de la note attestant le retard délivrée par le transporteur),

Vous serez remboursé du montant de ces achats **jusqu'à concurrence de 250 euros.**

Cette indemnité sera déduite de l'indemnité versée conformément aux services pour « PERTE, DÉGRADATION ET VOL DE BAGAGES », si la perte des bagages est effectivement définitive.

Cette couverture ne s'applique pas si le retard ou l'achat des objets à usage personnel indispensables est survenu dans une province où est situé Votre Lieu de résidence habituel.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

PERTE, DÉTÉRIORATION ET VOL DE BAGAGES

Si, au cours du voyage, les bagages

- I. font l'objet d'un vol qualifié (par la force et la violence) ;
- II. que vous avez enregistrés auprès d'un transporteur sont perdus définitivement ou s'ils subissent des détériorations substantielles par la faute du transporteur,

L'Assureur versera une indemnité limitée à 85 euros par objet, jusqu'à concurrence de 850 euros par Assuré, et à un montant total de 8 500 euros par réservation / achat et Sinistre. Une Franchise de 45 euros est fixée, laquelle représente la part devant être payée par chaque Assuré avant tout versement d'indemnité de Notre part.

Pour recevoir l'indemnité en question,

- A. la perte ou la détérioration doit être attestée par l'original du rapport de perte matérielle (Property Irregularity Report) émis par le transporteur
- B. si les bagages ont fait l'objet d'un vol qualifié, il convient de présenter le rapport déposé auprès des autorités compétentes à l'endroit et à la date auxquels a eu lieu le vol
- C. une liste des objets volés, détériorés ou perdus et de leur valeur financière.

EXCLUSIONS LIÉES À L'ASSISTANCE VOYAGE

Les services couverts par les présentes cesseront lorsque le voyage aura pris fin ou lorsque nous vous aurons rapatrié vers votre lieu de résidence habituel (tel que précisé dans les Définitions) ou un centre hospitalier proche de votre lieu de résidence habituel.

Sont généralement exclus de cette protection, les services qui ne Nous ont pas été préalablement demandés et pour lesquels aucune autorisation n'a été obtenue, ou ceux qui ont été organisés directement par Vous sans Notre intervention, sauf dans les cas de force majeure ou d'impossibilité matérielle qui auront été dûment prouvés.

Dans tous les cas, sauf indication contraire spécifique, tous dommages, situations, dépenses ou conséquences résultant des événements ci-après sont exclus de l'assurance.

1. maladies préexistantes ou maladies chroniques, blessures ou maladies antérieures au début du voyage, ou toutes celles qui pourraient se manifester au cours de celui-ci.
2. la renonciation volontaire de votre part au transfert médical que nous avons proposé et qui a été approuvé par notre service médical, ainsi que le report ou l'avancement de celui-ci.
3. les Maladies mentales, les visites médicales préventives, les traitements thermaux, la chirurgie esthétique, le SIDA et tous les cas dans lesquels Votre Voyage a pour objectif un traitement médical ou une intervention chirurgicale, un traitement de médecine alternative (homéopathie, médecine naturelle, etc.), les frais liés aux traitements de kinésithérapie et/ou de réadaptation, ainsi que tous autres traitements similaires.

Par ailleurs, le diagnostic, le suivi et le traitement des grossesses, l'interruption volontaire de grossesse et l'accouchement sont également exclus sauf dans les cas où des soins urgents sont nécessaires et toujours avant le septième mois de grossesse.

4. Votre participation à des paris, défis ou combats.
5. Toutes les conséquences découlant de la pratique de sports d'hiver.
6. La pratique de sports de compétition ou de compétitions motorisées (courses ou rallyes), de même que la pratique de l'une des activités dangereuses énumérées ci-après :
 - *boxe, haltérophilie, lutte (dans toutes ses variantes), arts martiaux, alpinisme avec accès à des glaciers, bobsleigh, immersion avec équipement respiratoire, spéléologie, et ski avec sauts.*
 - *les sports aériens en général.*
 - *les sports d'aventure tels que rafting, saut à l'élastique, nage en eau vive (hydrospeed), canyoning et autres sports similaires. Dans de tels cas, l'Assureur n'intervient et n'assume seulement le paiement de toutes dépenses produites par l'Assuré qu'à partir du moment où il reçoit un traitement dans un centre médical.*



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

7. Vous vous adonnez à l'aviation. Toutefois, les accidents subis par Vous lors d'un voyage en tant que passager auprès d'une compagnie aérienne dûment agréée sont couverts, à condition que l'appareil soit piloté par une personne détenant une licence de pilote en cours de validité (I) que l'appareil vole dans le cadre d'un vol régulier ou charter entre des aéroports prévus pour accueillir des vols passagers ; ou (II) que l'appareil soit stationné sur les pistes de ces aéroports ; ou (III) que l'appareil exécute tout type de manœuvres dans ces aéroports.
8. Suicide, tentative de suicide ou automutilation de l'Assuré.
9. Le sauvetage de personnes en montagne, dans des grottes ou gouffres, en mer ou dans le désert.
10. Les Maladies ou Accidents liés à la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, sauf si celles-ci ont été prescrites par un médecin.
11. Comportement fautif du Titulaire de l'assurance, de l'Assuré ou de ses ayants-droit.
12. Épidémies et/ou maladies contagieuses apparaissant brusquement et se propageant rapidement parmi la population, telles que celles causées par la pollution et/ou une contamination atmosphérique.
13. Guerres, manifestations, soulèvements, manifestations populaires tumultueuses, Actes terroristes ou Sabotages et Grèves, que ces événements aient été déclarés officiellement ou non. S'ils n'ont pas été déclarés officiellement, l'Assureur remboursera les éventuels frais d'assistance qui sont couverts et dûment étayés par la facture d'origine. Les radiations ionisantes ou la contamination par radioactivité produits par un combustible nucléaire ou un résidu nucléaire issu de la combustion de combustible nucléaire ; ou les propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses d'un dispositif explosif nucléaire ou composant nucléaire de pareil dispositif. Les mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, de manière générale, tout phénomène déclenché par les forces de la nature. Tout autre phénomène de nature catastrophique exceptionnelle ou tout événement qui, par son ampleur et son degré de gravité, est considéré comme une catastrophe.
14. Exclusions concernant la perte, la détérioration et le vol de bagages :
 - *sont exclus de la présente garantie, les cas de Vol/Vol à la tire ainsi que la simple perte momentanée ou la perte de Bagages qui n'ont pas été enregistrés.*
 - *ne sont pas couverts, la perte, de quelque manière que ce soit y compris à cause d'un Vol qualifié ou un Vol/Vol à la tire, d'argent, de bijoux, de matériel électronique et numérique et de documents, ainsi que la perte du fait d'un Vol qualifié de tous Bagages ou effets personnels laissés dans un véhicule ou une tente.*
 - *en aucun cas les différentes parties ou accessoires d'un objet ne feront l'objet d'indemnités distinctes.*
15. Les Voyages vers des pays autres que ceux stipulés sous la rubrique Durée de validité de l'assurance et couverture géographique de l'Annexe, au début de la présente Police.

Nonobstant ce qui précède, les situations ci-après sont expressément exclues :

 1. *le transfert médical de personnes malades ou blessées lorsque, de l'avis de l'équipe médicale de l'Assureur, leur maladie ou leurs blessures peuvent ou devraient être traitées « sur place ».*
 2. *les dépenses liées aux lunettes et verres de contact, ou à l'acquisition, l'implantation-la substitution, l'extraction et/ou la réparation d'une prothèse, ou de pièces anatomiques et orthopédiques de quelque type que ce soit, notamment des minerves.*



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

COUVERTURE FOURNIE

B. ASSURANCE ANNULATION

Les causes couvertes par l'**Assureur** et Vous donnant droit au remboursement des frais sont celles stipulées ci-après, à condition qu'elles Vous concernent directement, qu'un délai d'au moins 48 heures se soit écoulé entre le moment auquel l'assurance a été souscrite et le début du Voyage et l'événement ayant entraîné l'annulation du Voyage, sauf si l'assurance a été souscrite au moment de l'achat du Voyage.

Dans tous les cas, pour avoir droit à cette indemnité, il est impératif que Vous produisiez un certificat médical (original) délivré par le médecin qui a pris en charge la personne dont la Maladie est à l'origine de l'annulation ou, selon les cas, les originaux pertinents ainsi que les factures d'origine précisant le prix du Voyage.

ANNULATION

L'**Assureur** Vous remboursera une somme pouvant atteindre le coût du Voyage (**mais limitée à 5 000 euros par Assuré et Sinistre, et à 50 000 euros au total** par réservation/achat), les frais encourus par Vous qui ne peuvent être recouverts d'une autre manière en cas d'annulation raisonnable et nécessaire du Voyage résultant directement :

1. du décès, d'une maladie grave ou d'un accident grave de l'Assuré

du décès, de la maladie grave ou de l'accident grave de l'une des parties assurées voyageant sous la même réservation, rendant médicalement impossible pour cette(ces) partie(s) de voyager à la date prévue, conformément aux exclusions stipulées dans les présentes.

Une franchise équivalant à 10 % du total des frais de Voyage (hors taxes) irrécouvrables s'applique, **lequel montant sera payé par Vous.**

2. Tout autre événement prouvé et non intentionnel de l'Assuré, qui est indépendant de la volonté de celui-ci

Toutes autres circonstances non voulues par l'Assuré, qui sont indépendantes de sa volonté et attestées par un document probant délivré par un tiers acceptable et de bonne réputation (par exemple, un membre d'une association professionnelle ou d'un organisme public), conformément aux exclusions stipulées dans les présentes. L'annulation doit être raisonnable, nécessaire et justifiée.

Une franchise équivalant à 20 % du total des frais de Voyage (hors taxes) irrécouvrables s'applique, lequel montant sera payé par Vous.

Dans les deux cas 1. et 2.,

- A. le montant de Votre indemnisation sera calculé sur la base des factures qui précise les conditions de vente du Titulaire de l'assurance, mais en excluant les frais de réservation, les frais de carte de crédit/débit/accréditive ainsi que les frais et taxes d'aéroport qui ne doivent pas être remboursés légalement par le prestataire de services, à condition que lesdits frais surviennent après la date de signature de la police et avant le début du Voyage ou du service souscrit, qui n'étaient pas connus au moment où l'assurance a été souscrite et qui Vous concernent directement.
- B. Il est à noter que exceptionnellement, et compte tenu de l'impossibilité de Votre part de présenter une facture détaillée précisant les taxes facturées par le Titulaire de l'assurance et/ou l' Organisateur du voyage, l'**Assureur** applique un abattement de 15,00 euros en l'espèce, pour chaque étape du Voyage, sur les vols courts et moyen-courriers, c'est-à-dire les vols jusqu'à 3 500 km. Cette règle ne s'applique pas aux vols long-courriers, c'est-à-dire les vols supérieurs à 3 500 Km, pour lesquels Vous devez présenter une facture détaillée.

VOLS MANQUÉS

Si Vous arrivez trop tard pour vous présenter à bord en raison d'un événement indépendant de Votre volonté, sauf autrement exclus, le montant de l'étape du Voyage que Vous n'avez pas utilisé Vous est remboursé. Cela n'interviendra que si Vous achetez un autre voyage avec la même destination dans les 48 heures qui suivent le vol qui était prévu initialement et ceci doit être constaté par la production des factures du nouveau voyage acheté. La limite pour cette indemnité ne saurait dépasser les 50 % du prix initial du Voyage (aller-retour ou Aller simple), hors taxes, jusqu'à concurrence de 5 000 euros maximum par Assuré et par Sinistre, et dans la limite maximale de 25 000 pour la même réservation/le même achat.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

MANQUEMENT DE LA PART DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE ET/OU DE L'AÉROPORT

Si le vol acheté sur le site Web du Titulaire de l'assurance ne décolle pas en raison d'un problème imputable à la compagnie aérienne et/ou à l'aéroport, ou s'il y a un retard du vol de plus de 7 heures, le montant de l'étape du Voyage qui n'a pas servi **jusqu'à concurrence d'un maximum de 5 000 euros par Assuré et par Sinistre, et de 25 000 euros pour la même réservation/le même achat** sera remboursé. Une **Franchise de 30 euros s'applique pour chacun des Assurés inclus dans la même réservation et le même achat.**

RETARD DE VOL

Le remboursement des frais engagés, lors de l'achat de choses destinées à répondre aux besoins fondamentaux existants à l'endroit où a eu lieu le retard, est couvert en raison d'un retard de vol (liaison régulière, low-cost ou charter) acheté sur le site Web du Titulaire de l'assurance qui a duré plus de 4 heures par rapport à l'heure initiale prévue pour le décollage, et après présentation des factures originales pertinentes et de la note attestant le retard délivrée par la compagnie aérienne.

Cette assurance possède les limites suivantes : **À partir de 4 heures après l'heure initiale de départ du vol, 30 euros par tranche de deux heures de retard par la suite, et un montant total plafonné à 150 euros.**

Cette assurance ne sera pas applicable si l'Assuré est transféré sur un vol d'une autre compagnie aérienne dans les 4 heures suivant l'heure initialement prévue pour le décollage.

EXCLUSIONS

L'assurance Annulation fournie au titre du présent article s'applique uniquement aux Frais d'avion et d'hôtel qui font partie du Voyage et qui sont repris sur la facture du Voyage réservé sur le site web du Titulaire de l'assurance. Elle ne couvre pas les frais liés à l'achat d'excursions, de visites ou de billets d'entrée, ni les frais qui ne sont pas repris sur la facture du voyage réservé sur le site web du Titulaire de l'assurance.

De la même manière, ne sont pas couvertes par la présente Police les conséquences des événements ci-après :

- A. toute cause qui ne peut pas être raisonnablement démontrée par des documents attestant le motif d'annulation.
- B. tous montants pour lesquels l'Assuré peut être indemnisé par un Tiers.
- C. Actes commis par l'Assuré.
 - a. Le fait pour les personnes assurées de ne pas avoir présenté (pour quelque raison que ce soit) les documents indispensables à leur Voyage (passeports, billets, visas, certificats de vaccination) sauf si le visa leur a été refusé sans motif valable, et à condition que l'Assuré ait effectué toutes les démarches nécessaires à l'obtention d'un visa, dans les délais impartis et de la façon appropriée.
 - b. les actes commis intentionnellement par l'Assuré.
 - c. comportement fautif, automutilation ou suicide.
 - d. ceux dus à des actes d'imprudence, de négligence grave ou liés à des actes criminels.
 - e. tout accident survenu alors que l'Assuré était sous l'influence de boissons alcoolisées, de drogues, de stupéfiants, de médicaments psychotropes, de stimulants ou de toute autre substance analogue. Indépendamment du type d'Accident en question, pareille influence sera établie sur la base de la législation relative à la conduite de véhicules motorisés et à la sécurité des piétons en vigueur au moment où s'est produit l'incident.
 - f. l'Assuré s'adonne à l'aviation. Toutefois, les accidents subis par l'Assuré lorsqu'il voyage en tant que passager auprès d'une compagnie aérienne dûment agréée sont couverts, à condition que l'appareil soit piloté par une personne détenant une licence de pilote en cours de validité (I) que l'appareil vole dans le cadre d'un vol régulier ou charter entre des aéroports prévus pour accueillir des vols passagers ; ou (II) que l'appareil soit stationné sur les pistes de ces aéroports ; ou (III) que l'appareil exécute tout type de manœuvres dans ces aéroports.
- D. Événements :
 - a. guerres (déclarées ou non), émeutes, soulèvements, actes terroristes, effets de la radioactivité, manifestations de masse, fermeture des frontières et désobéissance délibérée à des interdictions officielles.
 - b. toute catastrophe naturelle, notamment les phénomènes naturels ci-après : tremblements de terre et séismes sous-marins, inondations exceptionnelles (y compris les tempêtes de mer), éruptions volcaniques, cyclones atypiques (y compris les vents violents soufflant à plus de 135 km/h), tornades, incendies et tempêtes accompagnés de phénomènes météorologiques caractérisés par une modification importante de l'atmosphère, éclairs, tonnerre, foudre, vent et fortes pluies, neige ou grêle.
 - c. quarantaine (à l'exception de la mise en quarantaine de l'Assuré sur ordre du médecin traitant).
 - d. épidémie ou pollution dans le pays de destination.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

- e. annulation d'événements tels que manifestations sportives, culturelles, sociales et de loisirs, etc., étant entendu que pareille annulation n'empêche pas qu'ait lieu le voyage.
- f. suppression du moyen de transport (qu'elle soit temporaire ou non) sur recommandation du fabricant concerné ou des autorités civiles ou portuaires.
- g. événements survenant à la suite de grèves.
- h. événements survenant à la suite d'une interruption de service ou d'une panne du moyen de transport (autres que des dégâts occasionnés aux routes ou voies de chemin de fer à la suite d'avalanches, de chutes de neige ou d'inondations) et qui étaient connus au moment où l'assurance, le Voyage et/ou séjour ou autre a été contracté.
- i. lorsque le nombre de participants ou de réservations n'est pas suffisant pour organiser le Voyage, ou en cas de sursréservation.
- j. événements liés à une déclaration de faillite volontaire ou obligatoire, à la disparition de l'un des prestataires de services de l'Assuré et/ou du Titulaire de l'assurance ou manquement au contrat par celui-ci.
- k. le vol/vol à la tire et la simple perte de documents, bagages ou objets personnels ne sont pas couverts.

E. Emploi et situation financière

- a. Modification des congés et/ou vacances de l'Assuré
- b. Changement de la situation économique et financière de l'Assuré, sauf dans les cas suivants :
 - I. chômage, lorsque le salarié est employé par d'autres, a travaillé sous contrat à durée indéterminée pendant plus de deux ans et ne savait pas qu'il allait devenir chômeur lorsqu'il a acheté le voyage.
 - II. embauche dans une nouvelle entreprise, avec un contrat d'emploi, à condition que l'embauche soit intervenue après que l'assurance a été contractée et que l'Assuré n'ait pas eu connaissance de ce fait au moment où il a acheté le voyage.
 - III. prolongation du contrat d'emploi notifiée après la date à laquelle a été acheté le voyage.
 - IV. Mutation obligatoire de l'Assuré dans un lieu situé à plus de 300 km de son domicile habituel (pour des raisons professionnelles) pour une durée de plus de trois mois.

F. Toute demande d'indemnisation fondée sur :

- a. une maladie préexistante ou maladie chronique de l'une quelconque des parties assurées :
 - I. pour autant qu'il ne s'agisse pas d'une aggravation soudaine de la maladie empêchant la personne de voyager.
 - II. lorsque, une fois la maladie stabilisée, les parties assurées voient celle-ci s'aggraver dans les 30 jours précédant la souscription de la Police.
- b. le refus par l'Assuré de recevoir la visite d'un expert médical alors que l'Assureur estime ce service nécessaire.
- c. tout Voyage réservé à des fins de traitements esthétiques.
- d. les vaccinations requises n'ont pas été effectuées ou sont contre-indiquées, s'il est impossible de suivre certains traitements médicaux préventifs recommandés à certaines destinations
- e. interruption volontaire de grossesse
- f. traitement lié à l'alcoolisme, à la consommation de drogues ou de stupéfiants, sauf si ces substances ont été prescrites par un médecin et sont consommées suivant ces indications.

G. Sanctions

Si les risques couverts, les prestations ou les règlements de sinistres prévus par la présente police s'avéraient être contraires aux résolutions des Nations Unies relatives aux sanctions commerciales et économiques, à des lois ou à des règlements de l'Union Européenne, alors lesdits risques couverts, prestations et indemnités seraient déclarés nuls et non avenue.

DISPOSITIONS DIVERSES

PAIEMENT DE LA PRIME

Pour les ventes conclues sur le site web du Titulaire de l'assurance, le prix de l'assurance sera réglé par Vous au moment de l'achat du Voyage. Le Titulaire de l'assurance versera les Primes à l'Assureur au siège de celui-ci, Europ Assistance S.A, Irish Branch, 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irlande, sur les comptes et aux dates qui lui auront été spécifiés par l'Assureur.

CORRESPONDANCE

- A. Toute correspondance destinée à l'Assureur lui sera envoyée à l'adresse mentionnée dans l'Annexe à la Police.
- B. Toute correspondance avec l'Assureur qui est effectuée par l'Intermédiaire de la police a le même effet que si elle provenait de l'Assuré lui-même, à moins que ce dernier n'indique le contraire.
- C. Toute correspondance émanant de l'Assureur et destinée au Titulaire de l'assurance sera envoyée à l'adresse du Titulaire de l'assurance mentionnée dans l'Annexe à la Police.
- D. Toute correspondance émanant de l'Assureur et destinée à l'Assuré sera envoyée à l'adresse communiquée par celui-ci au moment où il contacte l'Assureur pour introduire une demande d'indemnisation ou une demande de certificat d'assurance.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

DÉCLARATION DE SINISTRE ET PAIEMENT DES INDEMNITÉS

Vous devez faire la déclaration de Sinistre à l'Assureur en envoyant un e-mail à claimstravel@earefund.com ou en consultant le site Web www.earefund.com où vous serez en mesure d'accéder au menu « Traitement en ligne » pour gérer votre propre demande de remboursement, en joignant les documents justificatifs du motif pour lequel le voyage doit être annulé et les factures correspondantes ou les documents y afférents.

Vous Nous informerez de la survenue d'un Sinistre dans un délai de maximum 7 jours à compter du moment où l'événement donnant lieu à la demande d'indemnisation s'est produit.

Il est important pour Nous que Votre demande soit traitée rapidement. Pour y parvenir, Nous Vous demandons de fournir toutes les informations utiles dès que possible après tout incident. Vous trouverez ci-après une liste des informations dont Nous pourrions avoir besoin dans le cadre de Votre demande d'indemnisation.

DOCUMENTS À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE

- Documents démontrant les faits (rapport médical, certificat de décès, documents de l'hôpital, rapport de police, plaintes déposées auprès d'un commissariat de police,...). Ces documents doivent mentionner la date à laquelle s'est produit l'événement, la cause, le diagnostic, tous historique ou antécédents pertinents, et le traitement prescrit.
- Formulaire fourni par Nous, qui doit être complété par le médecin agréé ayant pris en charge l'Assuré ou une autre personne ayant reçu des soins médicaux dans le cadre de l'annulation. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où les informations relatives à l'état de santé de la personne sont insuffisantes.
- Original de la facture et/ou des reçus concernant le Voyage qui a été acheté.
- Preuve de souscription de l'assurance.
- Original des factures attestant les frais engendrés par l'annulation du Voyage, qui ont été émis par le prestataire de service et qui précisent la répartition des montants et concepts concernés, ainsi qu'une copie des conditions générales de vente.
- Document original qui annule la réservation, émis par le prestataire de services, ainsi que la facture avec les frais d'annulation.
- Copie des billets électroniques. Il est essentiel qu'ils indiquent les conditions tarifaires et de prix complètes (non remboursables, non endossables, non modifiables, tout type de pénalité, la catégorie des billets, etc.).
- Si l'annulation est due à un incident subi par un Membre de la famille, un document prouvant le lien de parenté entre l'Assuré et ledit Membre de la famille est nécessaire (par exemple, une photocopie du « livret de famille » ou un certificat de naissance/filiation pour chacune des parties concernées), si pareil document existe dans le pays dans lequel l'Assuré a souscrit cette police.

DEVISE

Le règlement des éventuelles indemnités au titre de l'assurance contractée sera effectué dans la devise dans laquelle la police a été vendue et la Prime payée par l'Assuré.

SUBROGATION

Nous pouvons, après la liquidation d'un sinistre en vertu du présent article, exercer Notre droit d'engager une action appropriée en Votre nom à l'encontre de tout tiers dans le but de recouvrer et conserver la somme payée.

AUTRE ASSURANCE

Si une autre police d'assurance couvrant les mêmes pertes, dommages, dépenses ou responsabilités est en cours (qu'elle soit à Votre nom ou au nom d'un tiers) au moment où survient l'incident donnant lieu à une Demande d'indemnisation au titre de la présente police, Nous ne paierons pas plus que Notre part proportionnelle de ladite demande.



ASSURANCE EUROP ASSISTANCE

ANNULATION + ASSISTANCE

MODE DE PAIEMENT DES SINISTRES POUR ANNULATION DE VOL

Les indemnisations potentielles auxquelles Vous pouvez avoir droit, dans le cas de Sinistres pour annulation de vol, en application des conditions générales de la présente Police, peuvent être réglées par Nous en Vous offrant un ou plusieurs Bons d'achat, selon les dispositions suivantes :

Dans le cas de Sinistres :

- A. les indemnisations, dont le montant total va jusqu'à 180 euros, tout compris, Vous sont réglées par Nous au moyen d'un paiement en espèces ;
- B. les indemnisations, dont le montant total dépasse la somme mentionnée ci-dessus, sont réglées par nos soins en Vous offrant des Bons d'achat d'une valeur égale au montant de la rémunération totale à laquelle Vous avez droit en vertu de la Police ou, subsidiairement, en Vous remettant des Bons d'achat et une somme en espèces, dont le montant global est égal au montant de l'indemnisation résultant du Sinistre.

PROCÉDURE À SUIVRE EN CASE DE SINISTRE

- Ligne téléphonique Assistance voyage ouverte 24/24h : + 33 157329425
- E-mail Annulation de voyage : claimstravel@earefund.com

DOCUMENTS REQUIS

- Numéro de Police
- Informations concernant l'Assuré
- L'Assureur vous informera des documents que vous devez fournir pour chaque cas.

SERVICE CLIENT

- Téléphone + 33 1 57 32 94 25 (option 3) de 9h à 17h (du lundi au vendredi)
- E-mail : infotravel@earefund.com
- Site Web : www.earefund.com
- Tchat (de 9h00 à 17h00, du lundi au vendredi) www.earefund.com

