

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur le produit d'assurance

Compagnie : **EUROP ASSISTANCE SA**

Produit : **CE EVASION Multirisque**



Société Anonyme dont le siège social est situé 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, au capital de 46 926 941 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09, France) sous le numéro 4021295.

Ce document d'information présente un résumé des principales garanties et exclusions du produit. Il ne prend pas en compte vos besoins et demandes spécifiques. Vous trouverez l'information complète sur ce produit dans la documentation pré contractuelle et contractuelle.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Le contrat « **CE EVASION Multirisque** » a pour objectif de couvrir l'assuré en garanties d'assurance et prestations d'assistance dans le cadre de ses déplacements de loisirs ou professionnels en France et à l'étranger réservés auprès de l'organisateur du voyage souscripteur du contrat et dont la durée n'excède pas 90 jours.



Qu'est-ce qui est assuré ?

Garanties d'assurance :

- ✓ **Annulation de voyage :** remboursement des acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage et selon les conditions de vente du voyage lorsque l'assuré est dans l'obligation d'annuler son voyage avant le départ.
- ✓ **Bagages et effets personnels :** remboursement en cas de vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement d'une entreprise de transport.
- ✓ **Frais d'interruption de séjour :** remboursement au prorata temporis des frais de séjour souscrits auprès de l'organisateur du voyage souscripteur du contrat, déjà réglés et non utilisés, à compter du jour suivant le retour anticipé de l'assuré.
- ✓ **Départ impossible :** indemnisation lorsque la cause de l'impossibilité se trouve dans la fermeture totale ou partielle de l'aéroport.
- ✓ **Retour impossible :** indemnisation des frais d'hébergement, repas et effets de première nécessité.
- ✓ **Individuelle accident de voyage :** paiement d'indemnité en cas d'accident corporel pouvant atteindre l'assuré pendant la durée du voyage.
- ✓ **Responsabilité civile vie privée à l'étranger :** prise en charge des conséquences pécuniaires encourues par l'assuré et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à son encontre par un tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie, une explosion survenant au cours du voyage.

Prestations d'assistance :

- ✓ **Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure :**
 - Transport/rapatriement de l'assuré ainsi que de ses accompagnants et membres de sa famille,
 - Organisation et prise en charge du transport et des frais d'hôtel d'une personne du choix de l'assuré en cas d'hospitalisation supérieure à 2 jours de ce dernier,
 - Accompagnement des enfants de moins de 18 ans ou handicapés majeurs,
 - Poursuite du voyage après un transport organisé par nos soins,
 - Prise en charge des frais de prolongation de séjour,
 - Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille,
 - Remboursement complémentaire des frais médicaux à l'étranger,
 - Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger.
- ✓ **Assistance en cas de décès :**
 - Transport de corps et participation aux frais de cercueil ou d'urne,
 - Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés,
 - Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille, du remplaçant professionnel ou de la personne en charge de la garde de l'enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au domicile,
 - Organisation et prise en charge du transport d'un proche afin d'effectuer une reconnaissance de corps et les formalités de décès.
- ✓ **Assistance voyage avant et lors d'un séjour :**
 - Avance caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger,
 - Assistance en cas de sinistre survenu au domicile lors d'un voyage,
 - Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement de l'assuré,
 - Frais de recherche et de secours.

L'intervention de l'assureur est limitée aux montants indiqués dans le Tableau des Montants des Garanties fourni dans les Dispositions Générales.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- * Les garanties « Annulation de voyage » et « Départ impossible » ne couvrent pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination. Le remboursement des frais de dossier, de visa, de la prime d'assurance et des taxes d'aéroport (qui sont remboursées à l'assuré par le transporteur) n'est pas couvert.
- * La garantie « Frais d'interruption de séjour » ne couvre pas les frais de transport ni les frais de dossier, de visa, d'assurance et de taxes.
- * La prestation « Accompagnement de vos enfants de moins de 18 ans » ne couvre pas les billets des enfants de l'assuré.
- * La prestation « Remboursement complémentaire des frais médicaux » ne couvre pas les personnes ne relevant pas d'un régime primaire d'assurance maladie (sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance.
- * La prestation « Assistance en cas de décès » ne couvre pas les frais autres que ceux prévus dans le cadre de la prestation « Transport de corps et participation aux frais de cercueil ou d'urne ».
- * La prestation « Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger » ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans le pays du domicile de l'assuré qui résultent d'un accident de la route survenu à l'étranger.
- * La prestation « Transmission de messages urgents depuis l'étranger » ne permet pas l'usage du PCV.
- * La prestation « Frais de recherche et de secours » ne couvre pas l'organisation des recherches et des secours.
- * La prestation « Envoi de médicaments à l'étranger » ne couvre pas les frais de douane et le coût d'achat des médicaments, ni l'envoi 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.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Les exclusions générales applicables au contrat :

- ! Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- ! La participation volontaire d'un assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- ! Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- ! Sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- ! Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- ! Tout événement certain au moment de votre départ. De ce fait ne peut être couvert un événement trouvant son origine dans un état pathologique connu de vous et ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les six mois précédant toute demande qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.
- ! 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 Séjour,
- ! Les Voyages vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile de l'Assuré à la date de départ.
Cette exclusion ne s'applique pas aux garanties Annulation de Séjour.

Les exclusions relatives aux garanties Annulation et Interruption de séjour :

- ! 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 en cas de Maladie Grave ou Décès couverts par les Dispositions Générales.

Les exclusions propres à chacune garantie ou prestation :

- ! Chaque garantie comporte des exclusions telles qu'indiquées de manière exhaustive dans les Dispositions Générales.



Où suis-je couvert ?

- ✓ Les garanties d'assurance et/ou les prestations d'assistance couvrent les pays compris dans le voyage réservé, à l'exception des pays et territoires suivants : **Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.**



Quelles sont mes obligations ?

Sous peine de nullité du contrat d'assurance ou de non garantie :

- Lors de la souscription du contrat
 - Fournir tous documents justificatifs demandés par l'assureur,
- En cas de sinistre
 - Transmettre les documents nécessaires en cas de demande d'indemnisation.



Quand et comment effectuer les paiements ?

- Les primes sont payables selon les modalités précisées lors de l'adhésion et dans les Dispositions Générales et Particulières.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs.
- La garantie « Annulation de voyage » prend effet le jour de votre inscription au voyage et expire le jour de votre départ en voyage.



Comment puis-je résilier le contrat ?

- Modalités de rétractation :
- Modalités de rétractation en cas de vente à distance :
 - L'assuré dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer sans avoir à se justifier, ni à supporter de pénalités.
 - Le délai de rétractation court à partir de la date de conclusion du contrat.
- Modalités de renonciation en cas de souscription à une garantie antérieure couvrant les mêmes risques :
 - L'assuré dispose d'un délai de 14 jours calendaires révolus pour renoncer au contrat sans supporter ni frais ni pénalités.
 - Uniquement si l'assureur n'a fait intervenir aucune garantie du nouveau contrat et/ou si le nouveau contrat n'a pas été entièrement exécuté.
 - Le délai de renonciation court à partir de la date de conclusion du contrat.
- Modalités de résiliation :

Le contrat prend fin à sa date d'expiration sans tacite reconduction et ne nécessite pas de démarche particulière pour être résilié à échéance.

La vente de voyages et de séjours est régie par les dispositions du Code du Tourisme ainsi que par les conditions générales de vente ci-après.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE CE EVASION

La réservation, pour un groupe, des voyages ou des séjours proposés par CE EVASION entraîne l'entière adhésion du client et de chacun des membres du groupe aux présentes conditions générales de vente de CE EVASION et l'acceptation sans réserve, par le client et par chacun des membres du groupe, de l'intégralité des dispositions de ces conditions générales. Elle annule et remplace les précédentes. Des errata sont susceptibles de modifier certaines dispositions des présentes conditions générales de vente ainsi que les descriptifs des voyages et séjours. Ces errata sont datés et transmis au client qui doit les communiquer aux membres du groupe. L'information préalable, requise par l'article L.211-9 du Code de tourisme, est ainsi constituée par : toutes les informations qui figurent sur les descriptifs de CE EVASION, sauf si elles ont été modifiées par le biais d'un erratum ; et les errata diffusés avant la conclusion du contrat écrit avec le client. Par ailleurs, CE EVASION se réserve la faculté, conformément à l'article L.211-10 du Code de tourisme, de modifier certains des éléments exposés au titre de l'information préalable, dans les conditions précisées ci-après.

1 – INSCRIPTION

Préalablement à l'inscription, CE EVASION remettra au client un exemplaire des présentes conditions. Le client s'engage à communiquer à tous les membres du groupe ces conditions de vente en leur indiquant, avant qu'ils ne procèdent à une réservation, qu'elles leurs sont applicables. Le client est averti que les disponibilités effectives des compagnies aériennes peuvent ne pas être mises à jour en temps réel. CE EVASION devra avertir le client par tous moyens dans un délai maximum de 48 heures suivant l'inscription dans le cas où, de ce fait, le voyage se révélerait indisponible. Dans ce cas, CE EVASION proposera au client un autre voyage. En cas de refus du client, CE EVASION lui remboursera l'intégralité des sommes versées. Dans tous les cas, tous les voyages et séjours proposés par CE EVASION sont valables pour les périodes indiquées et dans la limite des stocks disponibles. Certains de ces voyages et séjours peuvent être vendus dans un délai relativement court dans le cas notamment d'offres promotionnelles. Les clients sont invités à se renseigner sur le nombre de places disponibles. CE EVASION n'est pas responsable en cas d'indisponibilité du voyage révélée après la réservation et ne versera donc aucune indemnité.

2 – REGLEMENT

Un acompte de 30% du prix total du forfait doit être réglé par le client dans les 10 jours après la date d'émission du contrat. Cet acompte est porté à 50% si l'inscription intervient moins de 60 jours avant la date de départ. L'acompte doit être reçu par CE EVASION, dans les délais prévus ci-dessus, accompagné d'un original du contrat signé par le client. Le solde de toutes sommes dues à CE EVASION doit être réglé au plus tard 45 jours avant la date de départ. Aucun document de voyage et aucun billet ne seront envoyés avant la réception du paiement complet. Si l'acompte, l'exemplaire original du contrat et le solde ne sont pas communiqués à CE EVASION dans les délais prévus, CE EVASION pourra annuler le contrat et dès lors les réservations prévues par ce contrat seront automatiquement caduques sans qu'aucune autre formalité ne soit nécessaire. Dans ce cas, les frais d'annulation prévus par l'article 5 des présentes conditions de vente seront applicables, l'acompte sera conservé par CE EVASION à titre d'avance sur frais d'annulation.

3 - NOMBRE DE PARTICIPANTS

Définition : un Client ne peut passer de commande auprès de CE EVASION qu'à condition de rassembler un minimum de 10 passagers. Passagers supplémentaires : toute demande de réservation pour un ou des passagers supplémentaires, faite postérieurement à la signature du contrat, doit être acceptée par CE EVASION qui prendra sa décision en fonction de la disponibilité des vols et des prestations terrestres. CE EVASION ne pourra garantir la disponibilité pour tout passager complémentaire postérieur à la signature du contrat. Si ces demandes sont acceptées, CE EVASION établira une confirmation écrite. La facture finale tiendra compte, pour le calcul du prix dû par le groupe, du nombre total de passagers, c'est-à-dire du nombre initial augmenté du nombre de passagers supplémentaires. Un acompte et le solde seront envoyés pour le(s) passager(s) supplémentaire(s) conformément aux articles 2 et 3 des présentes conditions.

4 – PRIX

Les prix indiqués sont valables pour les périodes précisées pour chaque destination, pour le nombre minimal de personnes indiqué dans le contrat, en prenant en considération le coût du transport le cours des devises en vigueur à la date qui figure dans les conditions particulières. Les taxes afférentes au transport sont celles qui figurent également dans les conditions particulières. Les prix communiqués sur les descriptifs le sont à titre indicatifs. Ils peuvent être modifiés jusqu'au moment de la conclusion du contrat en fonction des conditions en vigueur à ce moment, pour tenir compte notamment des prix consentis par les différents intermédiaires auxquels CE EVASION a recours (hôteliers, transporteurs, prestataires locaux notamment), des taxes et du cours des devises. Ces prix n'incluent pas : tous services aux aéroports, les transferts d'aéroport à aéroport, les transferts des gares au aéroport, les

boissons (sauf indications contraires), les pourboires et dépenses personnelles au cours du voyage, les assurances garantissant les risques liés aux voyages ou séjours, les frais de visas, lorsque cela a été indiqué dans la rubrique « non inclus dans les prix » ; les éventuelles cartes de tourisme, les surcharges carburants, les taxes d'aéroport obligatoires et les frais de dossier dont le montant varie en fonction des voyages et des séjours. Le montant de ces surcharges de ces taxes et de ces frais est précisé pour chaque voyage ou séjour dans la rubrique « non inclus » correspondante et pourra être modifié à tout moment. Au jour de la conclusion du contrat, le client sera informé du montant alors applicable sur la destination choisie, qui viendra s'ajouter au prix du voyage, les taxes de sortie de territoire qui sont dans certains pays à régler sur place en monnaie locale ou en dollars US. Les prix prévus au contrat peuvent en outre être révisés, après la conclusion du contrat, tant à la hausse qu'à la baisse en fonction : du coût du transport, lequel est lui-même déterminé notamment par le coût du carburant. La variation du coût du transport s'appliquera uniquement au montant du coût du transport qui entre dans le calcul du prix, soit environ 40 %. Des différentes taxes afférentes au transport (telles que taxe d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports) dont le montant varie en fonction des destinations. La variation des taxes afférentes au transport s'appliquera uniquement au montant des taxes afférentes au transport qui entre dans le calcul du prix du voyage. Du cours des devises lorsqu'une partie des prestations est facturée à CE EVASION en monnaie étrangère. Les devises qui peuvent avoir une influence sur le prix des voyages sont : le dollar américain, le dinar tunisien, et le dirham marocain ainsi que toutes celles qui figurent dans les conditions particulières. Les variations du cours des devises s'appliqueront uniquement au montant en devise qui entre dans le calcul du prix de voyage. CE EVASION informera le client par lettre recommandée avec avis de réception de toute variation de prix au plus tard 30 jours avant le départ. Le client devra immédiatement informer chaque membre du groupe. En cas d'augmentation supérieure à 25% du prix total du séjour, le client aura la faculté d'annuler ses réservations sans frais (à l'exception toutefois des suppléments pouvant résulter de l'application éventuelle d'une nouvelle tarification en raison du nouveau nombre de voyageurs) à condition qu'il notifie l'annulation totale ou partielle du groupe par écrit au plus tard 25 jours avant le départ. A défaut d'observer cette condition, toute annulation donnera lieu à la perception de frais d'annulation. En tout état de cause, les prix communiqués par CE EVASION ne feront pas l'objet d'une modification, ni à la hausse, ni à la baisse, au cours des trente jours qui précèdent la date de départ. Sous réserve des dispositions qui précèdent aucune contestation concernant le prix du voyage ne pourra être prise en considération après la conclusion du contrat. Il appartient au client d'apprécier avant la conclusion du contrat si le prix lui convient en acceptant le principe qu'il s'agit d'un prix forfaitaire. Il convient de souligner, à cet égard, que les prix résultent des tarifs contractuels négociés avec les différents prestataires (transporteurs, hôteliers,...), qu'ils ne tiennent pas compte des tarifs promotionnels que ces différents prestataires peuvent consentir à certaines dates et qu'en conséquence, aucune réclamation ou demande de remboursement ne sera prise en compte. De même, si pour quelque raison que ce soit le voyageur annule ses réservations sur place, aucun remboursement ne lui sera accordé.

5 - ANNULLATION ET MODIFICATION DENOM

L'annulation ou la modification doit être signifiée par lettre recommandée avec avis de réception au siège de CE EVASION par le client. Toute annulation ou modification émanant du groupe entraîne les frais qui sont fixés dans les conditions particulières. Tout report de date ou changement de destination par le client est considéré comme une annulation et entraîne donc les frais indiqués ci-dessus. Les prix mentionnés dans les contrats étant déterminés en fonction du nombre de personnes initialement inscrites, toute annulation est susceptible d'entraîner une nouvelle tarification.

En outre, lorsqu'en raison des annulations, le nombre de voyageurs devient inférieur à 10, CE EVASION facturera au client la différence de prix existant entre le tarif individuel et le tarif groupe multiplié par le nombre de personnes n'ayant pas annulé. Les pré et post-acheminements sont achetés dès leur réservation et ne peuvent donc pas être remboursés en cas d'annulation, c'est pourquoi ces vols doivent être payés intégralement dès la réservation lorsqu'un avion a été affrété pour les besoins du groupe. CE EVASION pourra réclamer au client le paiement de la valeur totale de l'affrètement en cas d'annulation du groupe. CE EVASION devra être avisée par écrit du changement de nom et ceci avant la présentation du passager à l'aéroport de convocation. La faisabilité et les éventuels frais afférents seront à la charge du client. Aucune modification de nom ne pourra être acceptée directement à l'aéroport. Le client ne peut céder son contrat que si le cessionnaire remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (modes d'hébergement et de pension identiques, même formule de voyage, même nombre de passagers, enfants se situant dans la même tranche d'âge,...) et uniquement si le contrat n'a produit aucun effet. Le client ne peut cependant céder ses contrats d'assurance ni ses contrats d'assistance.

6 - DUREE DU VOYAGE

Les prix sont calculés par rapport à un nombre de nuitées et non de journées. On entend par nuitée la période de mise à disposition des chambres, dans l'hôtellerie internationale, soit de 14 heures à 12 heures le lendemain. Si, en raison des horaires imposés par les Compagnies aériennes, les transporteurs maritimes et terrestres, la première et/ou la dernière nuitée se

trouvaient écourtées ou prolongées aucun remboursement, ni aucune indemnité ne pourrait être accordé. Ainsi, si les membres du groupe entrent en possession de leur chambre par exemple à 5 heures du matin, les 7 heures au cours desquelles leur chambre a été tenue à leur disposition (de 5h00 à 12h00) sont considérées comme une nuitée et aucun dédommagement ne peut avoir lieu. En effet, les changements d'horaires sont imposés par des impératifs de sécurité ou les contraintes du trafic, en particulier lors des périodes de haute fréquentation qui sont totalement indépendants de la volonté de CE EVASION et dont CE EVASION ne peut être tenue pour responsable.

7 - MODIFICATIONS DE LA COMPAGNIE, DES HORAIRES RETARDS ET ANNULLATION DES MOYENS DE TRANSPORT

CE EVASION répond du bon déroulement du voyage sans pour autant être tenue pour responsable des cas fortuits, des cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies graves,...) du fait des tiers, ou de la faute du client ou d'un des membres du groupe (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport. CE EVASION fera ses meilleurs efforts, chaque fois que les conditions le lui permettront, pour porter à la connaissance du client, le nom de la compagnie aérienne retenue pour effectuer le transport au départ de la France vers la destination et au retour vers la France. Le client est informé que les compagnies aériennes mentionnées dans le descriptif et dans tous documents qui lui seraient remis, le sont à titre indicatif uniquement cette indication ne revêt pas un caractère contractuel et la responsabilité de CE EVASION ne pourra pas être engagée lorsque le transport aérien est effectué par une autre compagnie aérienne que celle initialement prévue. Dans tous les cas, CE EVASION se réserve la possibilité de recourir aux services de toute compagnie aérienne charter ou régulière dûment autorisée par la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) à survoler et desservir le territoire français. En outre, la responsabilité de CE EVASION ne pourra être engagée lorsque le changement de compagnie résulte d'une alliance entre les compagnies aériennes, aux termes de laquelle ces dernières mettent en commun certains de leurs vols pour une même destination. CE EVASION qui n'agit qu'en qualité d'intermédiaire entre le groupe et le transporteur, ne maîtrise pas les conditions de transport et notamment les horaires et les itinéraires. En cas de modification des horaires ou de retards des moyens de transport du fait du transporteur, la responsabilité de CE EVASION ne pourra être engagée que si cette modification des horaires ou si le retard excédait 48 heures. Dans l'hypothèse où le retard est lié à un cas de force majeure, le délai de 48 heures commence à courir à compter du moment où le cas de force majeure a disparu. Il est donc conseillé aux membres du groupe de ne prévoir aucun engagement dans les 48 heures précédant ou suivant la date des vols aller et retour.

8 - RESPONSABILITE

Responsabilité de CE EVASION

CE EVASION s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour la bonne exécution des prestations offertes. Toutefois, la responsabilité de CE EVASION ne saurait être engagée si l'exécution ou la mauvaise exécution est imputable : soit au client ou à un membre du groupe (présentation après l'heure de convocation à l'aéroport,...) soit à un fait d'un tiers étranger à la prestation, soit à un cas de force majeure (grèves, intempéries, guerres, séismes, épidémies, etc...). Les frais occasionnés par ces circonstances ne pourront en aucun cas donner lieu à dédommagement.

Responsabilité dans le cadre du transport aérien

La responsabilité des compagnies aériennes participant aux voyages proposés par CE EVASION ainsi que celle de leurs représentants, agents ou employés, est réglementée en cas de dommages, plaintes ou réclamations de toute nature portant sur le transport aérien des passagers et de leurs bagages exclusivement, comme précisé sur les conditions de transport figurant sur le billet des passagers. CE EVASION est un organisateur et un distributeur de voyages. CE EVASION n'est donc pas, elle-même, un transporteur aérien. Dans l'hypothèse où sa responsabilité serait engagée, elle bénéficierait des mêmes exclusions et/ou limitations de responsabilité que le transporteur aérien. CE EVASION n'est jamais responsable des dommages indirects. Par ailleurs, il est rappelé qu'en cas d'avarie sur un bagage, le client ou le membre du groupe doit adresser au transporteur, et non pas à CE EVASION, une protestation immédiatement après la découverte de l'avarie et, au plus tard, dans un délai de 7 jours pour les bagages et de 14 jours pour les marchandises à dater de leur réception. En cas de retard, la protestation devra être faite au plus tard dans les 21 jours à dater du jour où la marchandise aura été mise à sa disposition. En cas de perte de ses bagages le passager doit immédiatement effectuer une déclaration de perte auprès de la compagnie aérienne. En plus de cette déclaration ou protestation, le passager doit constituer un dossier composé de ses billets d'avion et des bulletins d'enregistrement de ses bagages, et le faire parvenir dans les plus brefs délais soit à son assureur, s'il a souscrit une assurance bagage, soit à la compagnie aérienne concernée. Toute protestation doit être faite par réserve écrite remise ou expédiée dans le délai prévu pour cette protestation. A défaut de protestation dans les délais prévus, toutes actions contre le transporteur sont irrecevables, sauf le cas de fraude de celui-ci. L'action en responsabilité à l'encontre de la compagnie aérienne doit être intentée, sous peine de déchéance, dans le délai de deux ans, à compter de l'arrivée à destination ou du jour où l'aéronef aurait dû arriver, ou de l'arrêt du transport. Le mode de calcul du délai est déterminé par la loi du tribunal saisi. Dans tous les cas, le client ne sera pas indemnisé pour les dommages ou les retards à la livraison subis par les biens suivants placés dans les bagages enregistrés ou non : objets fragiles, périssables ou précieux, devises, titres ou autres valeurs, papiers

d'identités ou papiers d'affaires et tous les objets indispensables pour le client (médicaments, lunettes...). Le client doit placer ces objets en cabine sous sa surveillance.

Responsabilité du voyageur : Les voyageurs sont soumis à la réglementation intérieure de chaque hôtel. Tout voyage interrompu ou abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client, du groupe ou d'un de ses membres, pour quelque cause que ce soit, ne donnera lieu à aucun remboursement ni indemnisation. Toutes les demandes spéciales telles que des demandes relatives aux personnes handicapées avec ou sans fauteuil roulant, excédent de bagages, repas spéciaux, transport d'instruments de musique doivent être adressées par écrit à CE EVASION dès que possible. CE EVASION déploiera ses meilleurs efforts afin que toute demande de cette nature soit respectée par le fournisseur de la prestation visée une fois qu'elle aura été communiquée au fournisseur. CE EVASION ne peut cependant garantir aucune de ces demandes même si elles lui ont été communiquées sans que CE EVASION ne formule de réserve. CE EVASION ne peut donc en aucun cas être tenue pour responsable de tous dommages pouvant résulter de l'absence de prise en compte d'une demande spéciale. Il est à cet égard de la responsabilité du client d'aviser les membres du groupe que toute demande spéciale ne peut être garantie. Le voyage ne peut en aucun cas être remboursé lorsque un ou plusieurs passagers ne se présentent pas au départ du voyage. Aucun remboursement ne sera accordé si le client, le groupe ou un de ses membres demande sur place une modification des prestations. CE EVASION ne peut en aucun cas être tenue pour responsable de la perte ou du vol pendant les voyages et séjours, des objets ou effets personnels des membres du groupe.

Responsabilité des prestataires locaux : Chaque prestataire conserve à l'égard du client, du groupe et de chacun de ses membres sa propre responsabilité selon ses propres conditions générales, la législation qui le régit ou des conventions internationales instituant notamment des limitations de responsabilité. Si la responsabilité de CE EVASION était engagée sur le fondement d'une faute commise par le prestataire local, elle serait limitée dans les mêmes conditions que celle du prestataire.

9 - CONDITIONS PARTICULIÈRES AUX VOLS SPÉCIAUX

Outre les conditions prévues à l'article 7, les vols spéciaux ou vols charters obéissent aux conditions suivantes : Toute place réservée, sur un vol spécial, non utilisée à l'aller ou au retour ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas de report de date. Ainsi par exemple, l'abandon de place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier entraîne le règlement intégral du prix du voyage au tarif normal. Dans le cas où le nombre de passagers serait insuffisant sur un vol, CE EVASION se réserve le droit de modifier le vol prévu afin de pouvoir regrouper les passagers sur un autre vol. CE EVASION s'engage à cet égard à respecter un préavis de deux jours ainsi qu'à ne pas avancer ni retarder la date du vol prévu de plus de 48 heures. Les vols peuvent être directs, avec ou sans escale, ou comporter une ou plusieurs escales avec changement d'appareil. En outre, CE EVASION se réserve le droit en cas de faits indépendants de sa volonté ou de contraintes techniques, d'acheminer les membres du groupe par tout mode de transport de son choix sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par le client, le groupe ou les membres du groupe. Horaires et appareils : les horaires de tous les vols, les types d'appareils, l'itinéraire sont communiqués à titre indicatif. Ils peuvent être soumis à modifications, même après confirmation à l'initiative du transporteur et ne pourront engager la responsabilité de CE EVASION. Le changement d'appareil peut notamment entraîner une suppression du nombre de sièges disponibles dans des classes de réservation supérieures à la classe «économique». Dans ce cas, CE EVASION ne pourra être tenue pour responsable de la non fourniture des sièges en classe supérieure et ne devra rembourser au client que la différence tarifaire entre un siège dans la classe initialement réservée et un siège dans la classe effectivement utilisée. Des retard indépendants de la volonté de CE EVASION (densité du trafic aérien, grèves, incidents techniques, etc) peuvent survenir. Ces retard ne peuvent pas non plus engager la responsabilité de CE EVASION. Retour : il doit être confirmé 72 heures avant le départ auprès du correspondant local de CE EVASION par les membres du groupe. Il pourra être demandé aux membres du groupe de rappeler ultérieurement. Aéroport : le nom de l'aéroport, lorsque la ville desservie en comporte plusieurs est également cité à titre indicatif et peut être soumis à des modifications. CE EVASION ne pourra être tenue pour responsable des frais occasionnés par cette modification si cette dernière résulte de causes indépendantes changement d'aéroport à Paris notamment (Orly- Roissy), les frais de navette, taxi, bus, parking etc, restent à la charge des membres du groupe. Correspondance : en cas de retard de vol au début ou à la fin du voyage, les compagnie aériennes déclinent toute responsabilité sur les perturbations que ces modifications d'horaire (ou même de jour) pourraient engendrer. Conformément aux conventions internationales, correspondances ne sont pas garanties. Le voyageur ne pourra exiger de CE EVASION un dédommagement ou une prise en charge quelconque. Bébés : les bébés (de 0 à 2 ans) n'occupent pas de siège et paient un forfait, sur les vols Moyen Courrier et sur les vols Long Courrier dont le montant figure dans les conditions particulières. Les prestations pour bébés et les berceaux sont réglés à bord de l'avion.

8- HOTELS

Catégorie d'hôtels : le nombre d'étoiles indiqué dans le descriptif correspond aux normes locales du pays d'accueil. Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures quelle que soit l'heure d'arrivée du vol et de libérer celle-ci avant 12 heures quelque soit l'heure du vol retour. En

aucun cas, les membres du groupe ne pourront déroger à cette règle. Les types de chambres : sauf demande spéciale du Client, toute réservation est faite sur la base de chambres doubles. Tout autre type de chambre est en demande. Individuelles : sont prévues avec 1 lit d'une personne. Elles font toujours l'objet d'un supplément. Elles ne seront confirmées définitivement qu'entre 30 et 7 jours avant la date du départ, selon les disponibilités de l'hôtel. Le nombre impair de personnes dans un groupe ne donne aucun droit à une chambre individuelle sans supplément. Doubles : sont prévues avec 2 lits simples ou 1 lit double. Triples : ont dans la plupart des cas un 3ème lit (lit d'appoint supplémentaire), elles sont exceptionnelles et doivent faire l'objet d'une demande auprès de CE EVASION. Quadruples : ont dans la plupart des cas 2 lits d'appoint supplémentaires, elles sont exceptionnelles et doivent faire l'objet d'une demande auprès de CE EVASION. Il est de la responsabilité du client d'informer correctement les membres du groupe de la quantité et de la nature (simple, double ou d'appoint) des lits dans chaque chambre. Tout refus, sur Place, d'un passager ne voulant pas d'un lit dans une chambre triple ou quadruple, entraînera automatiquement la facturation, au client, d'un supplément correspondant au logement en chambre individuelle pour chaque membre du groupe concerné. Les repas : le nombre de repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. Ainsi la demi-pension, la pension complète et la formule tout inclus débute avec le dîner de la première nuit et prennent fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. Si certains repas ne pouvaient être servis en raison des horaires ou du retard des vols, CE EVASION ne pourrait procéder à aucun remboursement. De même, si certains repas supplémentaires devaient être pris en raison notamment des horaires ou du retard des vols retours, CE EVASION ne pourrait procéder à aucun remboursement. Les enfants : Les tarifs enfants concernent les enfants partageant la chambre de 2 adultes (sauf mention spéciale). Dans le cas de 2 adultes + 2 enfants, si la superficie des chambres ne permet pas de loger plus de 3 personnes dans la même chambre, il sera alors demandé 2 chambres doubles côte à côte ou communicantes (dans la mesure du possible) et le tarif adulte sera alors appliqué (sauf mention spéciale dans le tableau des prix). Offres spéciales : Lorsque l'hôtel offre le vin et l'eau aux repas, il s'agit d'eau en carafe et non pas d'eau minérale. Le fait de ne pas boire de vin ne pourra faire l'objet d'aucun remboursement, ni compensation avec une autre boisson. Activités et loisirs : Certaines activités proposées par l'hôtel peuvent présenter des risques dont CE EVASION, en cas d'accident, ne pourrait être tenue pour responsable. Bébés : Les hôtels ne disposent que d'un nombre limité de lits bébés qui ne peuvent faire l'objet d'une réservation et sont mis à la disposition des membres du groupe lors de leur arrivée à l'hôtel en fonction des disponibilités. Les membres du groupe devront prévoir avant leur départ d'apporter pendant leur séjour une nourriture adaptée aux besoins de leurs bébés.

11 - BAGAGES

Chaque compagnie à sa propre politique relative aux bagages, laquelle peut changer sans préavis. Il est de la responsabilité du client de s'enquérir de ces normes auprès du transporteur aérien et d'en informer chacun des membres du groupe. Le client doit communiquer aux membres du groupe la liste des articles qui ne peuvent être transportés, tels que notamment : explosifs, pétards, fusées, gaz, liquides et solides inflammables (essence à briquet, allumettes...), produits oxydants, corrosifs (mercure, batteries...), toxiques ou infectieux, substances radio-actives. Le client doit également communiquer aux membres du groupe, pour chaque compagnie aérienne, le poids de bagage maximum autorisé sans supplément de prix. Tous frais pour supplément de bagages imposés par le transporteur aérien seront à la charge du voyageur.

12 - ANIMAUX

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont admis dans aucun des séjours ou voyage organisés par CE EVASION.

13 - FORMALITES

Les formalités communiquées à l'établissement du contrat sont susceptibles d'évoluer. Pour plus de renseignements, consultez <https://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs/> Note pour les destinations où la carte d'identité est acceptée: les cartes nationales d'identité délivrées entre le 1er janvier 2004 et le 31 décembre 2013 seront encore valables 5 ans après la date de fin de validité indiquée au verso (non valable pour les mineurs dont la date de validité n'est pas étendue), mais aucune modification matérielle de la carte plastifiée n'en attestera. En conséquence de façon à éviter tout désagrément pendant votre voyage, il vous est fortement recommandé de privilégier l'utilisation d'un passeport valide à une CNI portant une date de fin de validité dépassée, même si elle est considérée par les autorités françaises comme étant toujours en cours de validité. Le client doit informer les membres du groupe, préalablement à leur réservation, des diverses formalités administratives et douanières nécessaires à l'accomplissement du voyage et au franchissement des frontières tant pour eux mêmes que leurs éventuels enfants mineurs. Il appartient aux membres du groupe de respecter scrupuleusement ces formalités en supportant les frais et de s'assurer que les noms figurant sur leurs documents de voyages (réservations, titres de transport, bons d'échange...) correspondent exactement à ceux mentionnés sur leurs pièces d'identité, passeports, visas, etc. CE EVASION ne pourra en conséquence être tenue pour responsable de l'observation par les membres du groupe de ces obligations, notamment dans le cas où ils se verraient refuser l'embarquement ou le débarquement ou infliger le paiement d'une amende. Conformément aux dispositions applicables, et notamment à l'article L.322-2 du Code de

l'Aviation Civile, les compagnies aériennes sont habilitées à refuser le transport à tout passager qui ne respecterait pas la réglementation applicable lui permettant, au regard de sa nationalité, l'entrée sur le territoire de destination et/ou de transit. Par ailleurs, certaines compagnies se réservent expressément le droit de recouvrer auprès des passagers n'ayant pas respecté ladite réglementation l'ensemble des frais et amendes qui pourraient résulter de leur embarquement. En cas de défaut d'enregistrement ou d'embarquement (avion, navire, autocar, escales etc.) le prix du voyage restera intégralement dû à CE EVASION qui ne procédera à aucun remboursement.

14 - PRE-ACHEMINEMENTS ET POST-ACHEMINEMENTS EN AVION

Les offres de pré et post-acheminement proposées par CE EVASION sont faites dans la limite des places disponibles. Dans certains cas, en raison des horaires des vols charters prévu pour les pré et post acheminement, une nuit et / ou des repas à l'aéroport de transit peuvent être nécessaires et restent à la charge du client. Les horaires des vols charters prévus pour les pré-acheminements et post-acheminements en avion ainsi que le nom des aéroports de transit à PARIS (ORLY et ROISSY) sont indiqués à titre indicatif et peuvent donc faire l'objet d'une modification. Les éventuels frais relatifs à ces modifications (nuits, repas, transports etc) sont à la charge du client. Dans le cas où le vol prévu pour effectuer le pré-acheminement ou le post-acheminement serait annulé, quelle que soit la cause de cette annulation (par exemple grève, nombre insuffisant de passagers, retard, problème technique, etc) la connexion, le pré-acheminement ou le post-acheminement pourra être effectué par un autre moyen de transport (autocar, etc), sans que le client, le groupe et/ou par les membres du groupe puissent réclamer une quelconque indemnité au titre de ce changement de moyen de transport.

15 - DEPART OU RETOUR DIFFERENT DU RESTE DU GROUPE

La partie de la prestation aérienne qui n'est pas utilisée par le passager qui part ou revient à une date différente du reste du groupe ne peut pas être remboursée. En outre, le report éventuel d'un ou plusieurs passagers sur un autre vol ou sur une autre date implique le paiement d'une nouvelle prestation aérienne au tarif normal. Toute demande individuelle de vol différé entraînera des frais de dossier de 50 €.

16 - LISTE NOMINATIVE

Le client devra adresser à CE EVASION, au plus tard 45 jours avant le départ, la liste nominative des membres du groupe. Cette liste comportera l'indication précise des personnes partageant les mêmes chambres. Tout retard dans l'envoi de cette liste est susceptible d'entraîner le retrait, par les prestataires locaux, des chambres réservées. En conséquence, CE EVASION ne pourra être tenue pour responsable du préjudice pouvant en résulter pour les voyageurs.

17 - MODIFICATION DUFORFAIT

Il peut arriver que CE EVASION soit amenée, pour des raisons indépendantes de sa volonté, à changer même après le début du voyage ou du séjour, les prestations proposées et notamment les hôtels et les bateaux initialement prévus. CE EVASION fera dans ce cas tout son possible pour offrir aux membres du groupe des prestations au moins équivalentes à celles prévues initialement. De même, le sens des circuits et atours pourra être modifié mais toutes les visites et étapes seront respectées dans la mesure du possible. Dans ce cas, le client, le groupe et/ou les membres du groupe ne pourront obtenir d'autre indemnité que le remboursement des prestations non exécutées et non remplacées. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont CE EVASION ne peut être tenue pour responsable. Enfin, bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs aient été confirmées par les prestataires de CE EVASION, il peut arriver, pour des raisons indépendantes de la volonté de CE EVASION, que ces activités et autres prestations soient suspendues sans que CE EVASION en ait été avisée. CE EVASION ne pourrait être tenue pour responsable dans le cas où de tels incidents se produiraient.

18 - ANNULATION DU VOYAGE OU DU SEJOUR PAR CE EVASION

Lorsque, avant le départ, le respect d'un élément essentiel du voyage est rendu impossible en raison d'un événement extérieur qui oblige CE EVASION à annuler le voyage ou le séjour, CE EVASION en informera le client par lettre recommandée avec avis de réception. Le client devra immédiatement en informer chaque membre du groupe. Le client sera remboursé immédiatement et en totalité des sommes déjà versées.

19 - RECLAMATIONS

a) Toute réclamation devra être transmise à CE EVASION par lettre recommandée avec avis de réception accompagné de toutes les pièces justificatives dans un délai maximum de 30 jours après la date de retour. Le non respect de ce délai pourra être susceptible d'affecter le traitement du dossier de réclamation. Le délai de réponse peut varier en fonction de la durée de l'enquête de CE EVASION auprès des prestataires de services concernés. CE EVASION ne tiendra compte que des réclamations provenant du signataire du contrat et portant sur des dossiers qui ont été entièrement réglés. b) Correspondants locaux : Le client et les membres du groupe peuvent les contacter pour tout renseignement et essayer de résoudre toutes les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés.

20 - ASSURANCES

Assurance responsabilité civile

CE EVASION a souscrit un contrat d'assurance n° 700 021 couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle auprès de la société Royal & Sun Alliance Group PLC dans les conditions prévues par les textes en vigueur.

Assurance client

Lors de la signature du contrat il sera proposé au client de souscrire des assurances complémentaires annulation, responsabilités civile, bagages.

Ces assurances couvrent notamment certains frais et pénalités forfaitaires d'annulation ou de modification. Elles ne pourront être souscrites que pour tout le groupe et au plus tard 60 jours avant le départ. CE EVASION met à la disposition des clients qui le lui demande une copie des contrats proposés afin qu'ils puissent souscrire à ces assurances, s'ils le souhaitent, en toute connaissance de cause. Ces assurances sont nominatives et non remboursables.

21 – CNIL

Conformément à la loi n°78.17 du 6 janvier 1978, dite Loi Informatique et Liberté, le Client et les membres du groupe disposent d'un droit d'accès et de rectification des données nominatives qui le concernant que CE EVASION est amenée à recueillir pour les besoins de son activité. Le droit d'accès et de rectification peut être exercé sur simple demande adressée au siège social, à l'attention du servicejuridique.

22 – MINEURS

CE EVASION ne peut accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, il ne pourrait être reproché à CE EVASION dans le cas où, malgré cette interdiction, un mineur non accompagné serait inscrit à son insu, à l'un de ces voyages, de ne pas exécuter les prestations convenues.

CE EVASION

N° Immatriculation : IM075100400
Société Versailles Voyages SAS dont le siège se situe 27, boulevard des Italiens 75 002 Paris
SAS au capital de 368 627,50 €
RCS de Paris: 589 806 462 Garantie Financière: APST
15 Av. Carnot 75017 Paris-
Assurance responsabilité civile: contrat n° 700 021 souscrit auprès de la société Royal & Sun Alliance Group PLC

EXTRAITS DU CODE DU TOURISME

Article R211-3

Sous réserve des exclusions prévues aux troisième et quatrième alinéas de l'article L. 211-7, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par la présente section.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnée de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage, émis par le transporteur ou sous sa responsabilité. Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par les dispositions réglementaires de la présente section.

Article R211-3-1

L'échange d'informations précontractuelles ou la mise à disposition des conditions contractuelles est effectué par écrit. Ils peuvent se faire par voie électronique dans les conditions de validité et d'exercice prévues aux articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Sont mentionnés le nom ou la raison sociale et l'adresse du vendeur ainsi que l'indication de son immatriculation au registre prévu au a de l'article L.141-3 ou, le cas échéant, le nom, l'adresse et l'indication de l'immatriculation de la fédération ou de l'union mentionnées au deuxième alinéa de l'article R. 211-2.

Article R211-4

Préalablement à la conclusion du contrat, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1° La destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés ;
- 2° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil ;
- 3° Les prestations de restauration proposées ;
- 4° La description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 5° Les formalités administratives et sanitaires à accomplir par les nationaux ou par les ressortissants d'un autre Etat membre de l'Union européenne ou d'un Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement ;
- 6° Les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix ;
- 7° La taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour ainsi que, si la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du

voyage ou du séjour ; cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ ;

8° Le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde ;

9° Les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article R. 211-8 ;

10° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

11° Les conditions d'annulation définies aux articles R. 211-

9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

12° L'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation ou d'un contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ;

13° Lorsque le contrat comporte des prestations de transport aérien, l'information, pour chaque tronçon de vol, prévue aux articles R. 211-15 à R. 211-18.

Article R211-5

L'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quel élément. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées au consommateur avant la conclusion du contrat.

Article R211-6

Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Lorsque le contrat est conclu par voie électronique, il est fait application des articles 1369-1 à 1369-11 du code civil. Le contrat doit comporter les clauses suivantes :

1° Le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de l'organisateur ;

2° La destination ou les destinations du voyage et, en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates ;

3° Les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisés, les dates et lieux de départ et de retour ;

4° Le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques et son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil ;

5° Les prestations de restauration proposées ;

6° L'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit ;

7° Les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour ;

8° Le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article R. 211-8 ;

9° L'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies ;

10° Le calendrier et les modalités de paiement du prix ; le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30 % du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour ;

11° Les conditions particulières demandées par

l'acheteur et acceptées par le vendeur ;

12° Les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au vendeur, et, le cas échéant, signalée par écrit, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés ;

13° La date limite d'information de l'acheteur en cas

d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans

le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à

un nombre minimal de participants, conformément aux

dispositions du 7° de l'article R. 211-4 ;

14° Les conditions d'annulation de nature contractuelle ;

15° Les conditions d'annulation prévues aux articles R.

211-9, R. 211-10 et R. 211-11 ;

16° Les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur ;

17° Les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie ; dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus ;

18° La date limite d'information du vendeur en cas de

cession du contrat par l'acheteur ;

19° L'engagement de fournir à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :

a) Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la

représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms,

adresses et numéros de téléphone des organismes

locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de

difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant

d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur ;

b) Pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger,

un numéro de téléphone et une adresse permettant

d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable

sur place de son séjour ;

20° La clause de résiliation et de remboursement sans

pénalités des sommes versées par l'acheteur en cas de

non-respect de l'obligation d'information prévue au 13°

de l'article R. 211-4 ;

21° L'engagement de fournir à l'acheteur, en temps voulu

avant le début du voyage ou du séjour, les heures de

départ et d'arrivée.

Article R211-7

L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours.

Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

Article R211-8

Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article L. 211-12, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenu comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

Article R211-9

Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat telle qu'une hausse significative du prix et lorsqu'il méconnaît l'obligation d'information mentionnée au 13° de l'article R. 211-4, l'acheteur peut, sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception : soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées ; soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur ; et venant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties ; toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

Article R211-10

Dans le cas prévu à l'article L. 211-14, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par tout moyen permettant d'en obtenir un accusé de réception ; l'acheteur, sans préjudice des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées ; l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

Article R211-11

Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjudice des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

-soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix ;

-soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, des titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties. Les dispositions du présent article sont applicables en cas de non-respect de l'obligation prévue au 13° de l'article R. 211-4.



MULTIRISQUE

Dispositions Générales d'assurance et d'assistance

Contrat n° 58 223 917

- Annulation de voyage
- Bagages et effets personnels
- Frais d'interruption de séjour
- Départ impossible
- Retour impossible
- Assistance



* Vous vivez, nous veillons

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	Montant max. TTC* /personne
• ANNULATION DE VOYAGE Selon conditions du barème des frais d'annulation 6 000 € max./personne et 60 000 € max./événement <i>Franchises :</i> - Maladie, accident ou décès - Annulation pour toutes causes justifiées	80 €/personne 10 % avec 80 € min./personne
• BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS - Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport <i>Franchise</i> - Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie - Acquis en cours de voyages : limités à 25 % du montant de la garantie <i>Franchise en cas de dommage aux valises</i> - Indemnités pour retard de livraison des bagages	1 000 € 10 000 €/événement 45 €/dossier 250 €
• FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR - Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis avec 6 000 € max./personne et 60 000 € max./événement
• DÉPART IMPOSSIBLE - Frais de pré-acheminement - Frais consécutifs au report du voyage - Frais d'annulation du voyage (s'il est organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel et limité dans le temps à la durée du séjour et qui ne peut être reporté)	100 € max./personne 5 % du prix du voyage avec un max. de 150 €/personne Remboursement du voyage pour compléter en tout ou partie le remboursement du tour Opérateur reporté)
• RETOUR IMPOSSIBLE - Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue <i>Franchise</i>	10 % max. du prix du voyage assuré par nuit supplémentaire suivant la première nuit avec un max. de 5 nuits consécutives La première nuit consécutive à la date de retour
PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montant max. TTC* /personne
• ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE - Transport/rapatriement - Retour d'un membre de votre famille ou d'un accompagnant assuré - Présence hospitalisation - Accompagnement des enfants de moins de 18 ans - Prolongation de séjour - Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de votre famille	Frais réels Billet retour Billet AR et 80 €/nuit (max. 10 nuits) Billet AR ou hôtesse Hôtel 80 €/nuit (max. 10 nuits)** Billet retour + frais de taxi
• FRAIS MÉDICAUX - Remboursement complémentaire des frais médicaux - Avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement) - Urgence dentaire <i>Franchise des frais médicaux</i>	100 000 € 100 000 € 160 € 100 €
• ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS - Transport de corps - Frais de cercueil ou d'urne - Retour des membres de votre famille ou d'un accompagnant assurés - Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille - Reconnaissance de corps et formalités décès	Frais réels 1 500 € Billet retour + frais de taxi Billet retour + frais de taxi Billet AR et 80 €/nuit (max. 2 nuits)

* Taux applicable selon la législation en vigueur.

** Durée étendue à 14 nuits, sur décision des médecins d'EUROP ASSISTANCE, en cas de suspicion ou de Maladie avérée, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte épidémique ou pandémique.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE (suite)	Montant max. TTC* /personne
• ASSISTANCE VOYAGE Avant le voyage - Informations voyage Pendant le voyage - Avance de la caution pénale à l'étranger - Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger - Assistance en cas de sinistre au domicile lors d'un voyage : retour anticipé - Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement) - Envoi de médicaments - Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement - Recherche et secours en mer et en montagne - Secours sur pistes balisées Engagement maximum de la garantie - par personne - par événement	Oui 15 000 € 3 000 € Billet retour + frais de taxi Oui Frais d'envoi Avance de fonds de 1 500 € 15 000 € Frais réels Pas d'engagement maximum de la garantie

* Taux applicable selon la législation en vigueur.

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription au présent contrat.	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).
AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Le jour du départ (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).	Le jour du retour du voyage (lieu de dispersion du groupe). ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 90 jours après le jour du départ.

Les présentes Dispositions générales s'appliquent à tous les voyages souscrits en date de départ à partir du 01/07/2020 pendant la durée de validité du contrat conclu entre le souscripteur et EUROP ASSISTANCE.

Les clients du Souscripteur ayant souscrit un voyage auprès de ce dernier ne pourront pas bénéficier des Prestations d'assistance et/ou Garanties d'assurance si leur voyage a été souscrit :

- antérieurement au 01/07/2020,
- postérieurement à la date de cessation du présent contrat.

QUELQUES CONSEILS

AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

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

- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.

SUR PLACE

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

ATTENTION

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

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.

2. DÉFINITIONS

A. DÉFINITIONS COMMUNES À L'ASSURANCE ET À L'ASSISTANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

• ACCIDENT (DE LA PERSONNE)

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

• ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés :

- les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat pour leur compte,
- les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de voyage auprès du Souscripteur et l'option « Assurance/Assistance »,
- les salariés du Souscripteur.

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

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

• ASSUREUR/ASSISTEUR

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

• ATTENTAT

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

• DOMICILE

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en Europe Occidentale, dans les DROM (Départements et Régions d'Outre-Mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

• DROM

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

• ÉTRANGER

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

• EUROPE OCCIDENTALE

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

• ÉVÉNEMENT

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

4

• FRANCE

Le terme France signifie la France métropolitaine, la Principauté de Monaco et les DROM.

• FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à votre charge.

• HOSPITALISATION

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

• IMMOBILISATION

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

• MALADIE

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

• MEMBRE DE LA FAMILLE

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

• 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 À VOTRE DOMICILE LORS D'UN VOYAGE ».

• SOUSCRIPTEUR

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

B. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSURANCE

Au sens du présent contrat, on entend par :

• ACCIDENT GRAVE

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

• ANNULATION

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE », justifiée par une facture d'Annulation émanant de l'organisateur de voyage.

• ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

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

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

• MALADIE GRAVE

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

• RÉSIDENCE SECONDAIRE

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

• 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.

5

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) réservés auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

4. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

EXCLUSIONS : de manière générale, sont exclus les pays qui à la date du départ en déplacement, sont en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissent des catastrophes naturelles, 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.

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

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

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

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 97 52 (depuis l'Étranger le +33 1 41 85 97 52), 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.

Toute dépense engagée sans notre accord ne donne lieu à aucun remboursement ou prise en charge a posteriori.

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 du lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, justificatif de domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la prestation demeurerait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou une hospitalisation de jour, ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

Dans le cas où EUROP ASSISTANCE serait amenée à déclencher une intervention faute d'élément de vérification, du fait d'éléments insuffisants ou suite à des éléments erronés au regard des informations devant être fournies à EUROP ASSISTANCE, les frais d'intervention ainsi engagés par EUROP ASSISTANCE seront refacturés au Souscripteur et payables à réception de la facture, à charge pour le Souscripteur s'il le souhaite, de récupérer le montant auprès du demandeur de l'assistance si ce dernier n'est pas l'Assuré.

C. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE :

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

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

ou aux coordonnées suivantes :

EUROP ASSISTANCE – Service Indemnités GCC
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex
Tél. : 01 41 85 96 28 – E-mail : rol_fr@roleurop.com

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

D. CUMUL DE GARANTIES

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

E. 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.

F. 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.

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 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.

DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE

ANNULATION DE VOYAGE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 224-66 du Code de la Consommation).

Nous vous remboursons également la **PRISE EN CHARGE DU SUPPLÉMENT SINGLE** si du fait de l'Annulation d'une personne assurée avec qui vous deviez partager votre chambre, vous décidez de partir seul et vous vous voyez facturer par le Souscripteur des frais de supplément single.

2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

(y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :

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

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,
- ainsi qu'en cas d'Attentat survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature et dans les 8 jours précédant la date de départ,
- ainsi qu'en cas d'Événement majeur, survenu ou existant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature postérieurement à la souscription et dans les 8 jours précédant la date de départ.

PRISE EN CHARGE DU SUPPLÉMENT SINGLE

Si du fait de l'Annulation d'une personne assurée avec qui vous deviez partager votre chambre, vous décidez de partir seul et vous vous voyez facturer par le Souscripteur des frais de supplément single.

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 :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien,

ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,

- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,
 - les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
 - les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et prime d'assurance liés au voyage,
 - les conséquences d'une épidémie ou pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) ou toute autorité compétente du pays du Domicile ou de tout pays étranger qui devrait être visité ou traversé pendant le Voyage.
- Cette exclusion ne s'applique pas en cas de Maladie Grave ou Décès couverts par les présentes Dispositions Générales.

4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

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

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

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

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

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

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

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'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.

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 ou de votre Résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une 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, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti **indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

Acquis en cours de voyages : limités à 25 % du montant de la garantie

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 48 heures de retard, vous percevrez une indemnité forfaitaire **fixée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

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

4. 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,
- le vol, 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 bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films

ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

5. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

6. 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.

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

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

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol effectuée dans les 48 heures auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens. Vous êtes tenu(e) de justifier, par tout moyen en votre pouvoir et par tout document en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

8. 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 sans 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.

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, souscrits auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**), à compter du jour suivant l'événement entraînant votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à votre transport/rapatriement 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) se trouve hospitalisé (**hospitalisation non prévue**) ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- si un sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour,
- 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 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 d'une épidémie ou d'une pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) ou toute autorité compétente du pays du Domicile ou de tout pays Étranger qui devrait être visité ou traversé pendant le Séjour.

Cette exclusion ne s'applique pas en cas de Maladie Grave ou Décès couverts par les présentes Dispositions Générales.

DÉPART IMPOSSIBLE

1. OBJET DE LA GARANTIE

Cette garantie ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'organisateur (tour opérateur, agence de voyage, compagnie aérienne, etc. et/ou l'entreprise assurée, dans l'organisation matérielle du voyage).

La garantie « DÉPART IMPOSSIBLE » vous couvre, si vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue son vol de départ vers le lieu de votre séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure.

Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du contrat principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

FRAIS DE TRANSPORTS (TRAJET AÉROPORT/DOMICILE) :

Nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs originaux et à concurrence des montants prévus au Tableau des Montants de Garanties les frais de transports de retour de l'aéroport à votre Domicile après l'annonce officielle de la suppression de votre vol.

On entend par frais de transport les sommes déboursées par vous pour emprunter l'un des transports suivants : taxi, bus, RER, métro ou train.

FRAIS CONSÉCUTIFS AU REPORT DU VOYAGE :

Nous vous remboursons, si vous êtes contraint(e) de reporter votre voyage et que l'organisme vendeur de votre voyage vous propose cette possibilité, la variation de prix entre le prix du nouveau voyage et celui du voyage initial sans pouvoir excéder les montants prévus au Tableau des Montants de Garanties.

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

Cette garantie vous est accordée à condition que le nouveau voyage soit identique à celui reporté à savoir : nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations identiques pour un tour opérateur, classe de réservation identique pour une compagnie aérienne.

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

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

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

Nous vous remboursons les frais d'annulation du séjour pour compléter tout ou partie le remboursement du tour opérateur. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

Vous devrez justifier de l'événement prévu et de son caractère exceptionnel et non reportable en dehors des dates du séjour.

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.

3. ÉTENDUE DE LA GARANTIE

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

• du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,
• tant que vous êtes dans l'impossibilité absolue de quitter votre lieu de séjour,
• jusqu'à un maximum de 5 nuits consécutives.

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

Les montants sont remboursés sur présentation, par vous, d'une part des justificatifs originaux (factures) des frais engagés, et d'autre part, du billet de transport du retour initialement prévu ainsi que de la facture originale du voyage.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AUX GARANTIES D'ASSURANCE

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 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 Voyages vers un pays, une région ou une zone vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile de l'Assuré à la date de départ.

Cette exclusion ne s'applique pas aux garanties Annulation de Voyages.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

CE QUE NOUS GARANTISSONS

ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS DU VOYAGE

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 1^{re} classe, couchette 1^{re} classe ou wagon-lit), par avion de ligne ou 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 D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE ASSURÉ OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport d'un Membre de votre famille assurée ou d'1 personne assurée qui se déplace 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 avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elle puisse se rendre de son lieu de voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

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

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 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 D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE ASSURÉ OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ ».

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 avion classe économique.

Les billets de vos enfants restent à votre charge.

5. PROLONGATION DE SÉJOUR

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

• En cas d'Hospitalisation :

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties, afin qu'il reste auprès de vous. Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par l'accompagnant assuré.

• En cas d'Immobilisation :

Si vous êtes immobilisé(e) et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette Immobilisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) de vous-même et/ou d'un accompagnant assuré, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties. Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de voyage payé par vous-même ou par l'accompagnant assuré.

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

6. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE

Pendant votre voyage, vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue survenue durant votre déplacement et dans votre pays de Domicile d'un Membre de votre famille, afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays de 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.

7. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) 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.**

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

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

- 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.

8. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

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

3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès dans votre pays de Domicile, survenu durant votre déplacement d'un Membre de votre famille, afin que vous puissiez assister aux obsèques du défunt dans votre pays de 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 jusqu'à 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.

4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

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

ASSISTANCE VOYAGE AVANT ET LORS D'UN VOYAGE

AVANT LE VOYAGE

1. INFORMATIONS VOYAGE (TOUS LES JOURS DE 8 H 00 À 19 H 30, HEURES FRANÇAISES, SAUF DIMANCHES ET JOURS FÉRIÉS)

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

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

PENDANT LE VOYAGE

2. 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.

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

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.

4. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

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

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

5. 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.

6. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT

Pendant votre voyage, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers notre Service Informations, nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

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

- soit du versement par un tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
 - soit du versement par votre établissement bancaire de la somme correspondante.
- Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

7. 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.**

CE QUE NOUS EXCLUONS

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 paragraphe « 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 les Assurés (Assuré et/ou son accompagnant) avant ou pendant leur/son Séjour,
- les Séjours dans des pays, régions, ou zones vers lesquels les voyages sont formellement déconseillés par les autorités gouvernementales du pays de Domicile de l'Assuré.

CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

1. PRISE D'EFFET ET DURÉE

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

2. DROIT DE RENONCIATION

A. EN CAS DE MULTIASSURANCE

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 courrier ou par mail aux adresses suivantes :

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

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

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

B. EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, vous pouvez, dans les 14 jours calendaires qui suivent la date à laquelle vous êtes informé(e) que le contrat est conclu, renoncer à votre adhésion sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités. Dans ce cas, vous devez nous informer de votre intention de renoncer à la souscription à ce contrat par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante :

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

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

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

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

Le 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.

4. 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.

5. DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Le règlement interviendra dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

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 aéronautique,
- les grèves, explosions, catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les délais et/ou impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc., nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé(e),
- les recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale,
- l'inexistence ou l'indisponibilité de moyens techniques ou humains adaptés au transport (y compris refus d'intervention).

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 paragraphe « 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 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),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

9. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou nos prestations d'assistance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

10. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

Article L 114-1 du Code des assurances :

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

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

2 - En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L 114-2 du Code des assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des assurances :

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

11. RÉCLAMATIONS - LITIGES

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

EUROP ASSISTANCE – Service Réclamations Clients
1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex
service.qualite@europ-assistance.fr

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

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

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

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

12. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

En souscrivant le présent contrat, l'Assuré s'engage à communiquer les informations figurant dans cet article à tout tiers pour lequel toute donnée personnelle pourrait être transmise à EUROP ASSISTANCE (ex. les autres Bénéficiaires, les tiers impliqués dans le Sinistre, les personnes à prévenir en cas d'urgence, etc.).

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

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

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur, ainsi qu'aux prestataires missionnés pour l'exécution de services d'assistance à votre profit (selon les cas, dépanneurs, ambulanciers, compagnies aériennes, taxis etc.). Certaines de ses données peuvent être transmises au Souscripteur aux seules fins, pour ce dernier, de respecter ses obligations contractuelles qu'il a prises à l'égard du Bénéficiaire. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (2 mois pour les enregistrements téléphoniques augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription (10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements)).

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

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

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

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

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- le cas échéant, données de santé, y compris le numéro de sécurité sociale (NIR) et sur consentement de la personne concernée.

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

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

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

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

14. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

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

**SOCIÉTÉ OPPOSETEL – Service Bloctel
6, rue Nicolas Siret – 10000 Troyes
www.bloctel.gouv.fr**

QUE FAIRE EN CAS DE DEMANDE D'ASSISTANCE OU D'HOSPITALISATION

contactez immédiatement : EUROP ASSISTANCE 24 h/24, 7 j/7 :

- par téléphone : depuis la France : 01 41 85 97 52,
depuis l'Étranger : +33 1 41 85 97 52.
- par fax : depuis la France : 01 41 85 85 71,
depuis l'Étranger : +33 1 41 85 85 71.

et tenez-vous prêt à nous indiquer :

- votre numéro de contrat : **58 223 917**,
- la localité où vous vous trouvez : pays, ville, lieu,
- le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- la nature de l'assistance dont vous avez besoin.

**Notez immédiatement le n° de dossier d'assistance qui vous sera communiqué.
Il sera à rappeler lors de toutes relations ultérieures avec EUROP ASSISTANCE.**

Attention, seules les prestations organisées par (ou en accord avec)
EUROP ASSISTANCE sont prises en charge par l'Assureur.

Vous devez appeler EUROP ASSISTANCE avant toute intervention.

QUE FAIRE EN CAS D'ANNULATION DE VOYAGE

Vous devez avertir l'organisateur de voyage de votre annulation dès la survenance de l'évènement empêchant votre départ et **nous en avertir dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre.**

- **Soit en ligne sur notre site** : <https://ngt.eclaims.europ-assistance.com>
- **Soit par courrier** : EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations GCC
1 promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex
- **Soit par e-mail** : rol_fr@roleurop.com
- **Soit par téléphone au** : 01 41 85 96 28

QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE

CONCERNANT LES GARANTIES :

- BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS
- FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR
- DÉPART IMPOSSIBLE
- RETOUR IMPOSSIBLE

Vous devez avertir notre Service Indemnisations et faire votre déclaration de sinistre accompagnée des pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés pour les bagages et effets personnels), suivant la date de fin de votre voyage.**

**Les déclarations de sinistres et demandes d'indemnisations
doivent nous être adressées :**

- **Soit en ligne sur notre site** : <https://ngt.eclaims.europ-assistance.com>
- **Soit par courrier en recommandé avec AR à :**
EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations GCC
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex
- **Soit par e-mail** : rol_fr@roleurop.com
- **Soit par téléphone au** : 01 41 85 96 28



EUROP ASSISTANCE

Société Anonyme au capital de 46 926 941 €
Entreprise régie par le Code des Assurances – 451 366 405 RCS Nanterre
Siège social : 1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex
N° TVA (UE) : FR 8245136640500012 – Certificat AFAQ n° 11396
Référentiel ISO 9001 – www.europ-assistance.fr

*Vous vivez, nous veillons

Le principe général :

- Nous excluons tout risque de masse de nos polices. Il s'agit d'un principe d'assurance et permet de protéger tant notre entreprise que nos partenaires. Dans cette optique, seront systématiquement exclues les conséquences d'une restriction à la liberté de mouvement (confinement, fermeture des frontières, état d'urgence sanitaire, quarantaine généralisée...).
- Nous couvrons le Covid individuellement en tant que maladie, maladie grave ou cause de décès, et ce pour toutes les garanties, qu'elles soient d'assurance ou d'assistance.
- Seule exception : nous ne couvrirons pas le client en cas de maladie s'il se rend dans un pays formellement déconseillé par son gouvernement.

Tableau récapitulatif des cas couverts et non couverts :

EVENEMENT	CE QUI PEUT ARRIVER A VOTRE CLIENT (OU A UN ACCOMPAGNANT ASSURE)	COUVERT OU PAS COUVERT ?	GARANTIES DONT LE CLIENT PEUT BENEFICIER 3 conditions: - les garanties sont présentes dans la police, - les conditions sont réunies pour en bénéficier - la réglementation sanitaire locale en vigueur nous permet de les mettre en œuvre *
AVANT LE DEPART			
CONFINEMENT OU QUARANTAINE AVANT DEPART	Je voudrais annuler mon voyage car je suis en quarantaine pour Covid (test positif)	Couvert	- Annulation
	Je voudrais annuler car je suis confiné(e) chez moi (confinement généralisé)	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
	Je voudrais annuler mon voyage car je suis en quarantaine. Cela m'empêche de partir, mais je n'ai pas le Covid (test négatif).	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
	Je voudrais annuler mon voyage car je suis un cas contact (désigné ou non par les autorités de santé) et dois rester confiné(e) en attendant d'avoir un test négatif.	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
TEST COVID NON PARVENU A TEMPS	Je voudrais annuler car je n'ai pas reçu à temps les résultats de mon test Covid (et ils sont obligatoires pour que je puisse voyager). J'ai le résultat après avoir annulé mon voyage et il s'avère négatif.	Non couvert <i>(nous ne couvrons pas les délais des laboratoires)</i>	
	Je voudrais annuler car je n'ai pas reçu à temps les résultats de mon test Covid (et ils sont obligatoires pour que je puisse voyager). J'ai le résultat après avoir annulé mon voyage et il s'avère positif.	Couvert <i>(a posteriori)</i>	- Annulation
CONFINEMENT GENERALISE	Je voudrais annuler à cause de la fermeture de frontières (pays de vacances ou d'origine), de la fermeture des aéroports, de l'annulation des vols ou autres moyens de transports...	Non couvert <i>(risque de masse)</i>	
CONFINEMENT OU QUARANTAINE SUR MON LIEU DE DESTINATION	Je voudrais annuler mon voyage car mon lieu de destination (pays, région, ville, village vacances...) est confiné, déclaré en état d'urgence sanitaire par les autorités, ma nationalité est interdite dans le pays de destination	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
	Je voudrais annuler car une quarantaine est imposée par les autorités de mon pays de destination (ou par les autorités de mon pays d'origine au retour)	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
CONTRACTION DU COVID	Je voudrais annuler mon voyage car je suis malade, mon médecin confirme que je ne suis pas en état de voyager et suspecte un COVID	Couvert	- Annulation si certificat du médecin disant que patient ne peut pas voyager
	Je voudrais annuler mon voyage car je suis malade du COVID (test positif)	Couvert	- Annulation
	Je voudrais annuler car un proche est gravement malade du Covid (hospitalisation / décès)	Couvert	- Annulation
PEUR DU COVID	Je voudrais annuler mon voyage car le COVID est présent à destination (ou dans des zones de transit) et j'ai peur d'être contaminé(e) (ou: je suis considéré(e) "à risque" et ne veux pas être contaminé(e))	Non couvert <i>(on ne couvre pas la peur)</i>	
	Je voudrais annuler mon voyage car j'ai peur d'être mis en quarantaine à mon arrivée (ou à mon retour).	Non couvert <i>(on ne couvre pas la peur)</i>	
REQUISITION	Je voudrais annuler car je suis réquisitionné(e) par les autorités dans le cadre de la lutte contre le COVID	Couvert	- Annulation

* **Rappel** : en tant qu'assisteuse, Europ-Assistance a une obligation de moyens dans la réalisation des prestations et ne saurait être tenu pour responsable des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que, entre autres, les recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, quelle qu'en soit la raison.

	EVENEMENT	CE QUI PEUT ARRIVER A VOTRE CLIENT	COUVERT OU PAS COUVERT ?	GARANTIES DONT LE CLIENT PEUT BENEFICIER 3 conditions: - les garanties sont présentes dans la police, - les conditions sont réunies pour en bénéficier - la réglementation sanitaire locale en vigueur nous permet de les mettre en œuvre *
TRAJET ALLER				
	SUSPENSION DE COVID A L'EMBARQUEMENT	La compagnie me refuse l'embarquement parce que je présente des symptômes (fièvre...)	Couvert	Si le test est finalement positif: - Annulation
		La compagnie me refuse l'embarquement parce que je viens d'un cluster et qu'en tant que tel, je n'ai plus le droit de voyager dans mon pays de destination	Non couvert <i>(risque de masse)</i>	
	QUARANTAINE A L'ARRIVEE	Les autorités imposent une quarantaine généralisée à mon arrivée alors que je ne présente aucun symptôme du COVID, je dois attendre 14 jours (ou moins) pour démarrer mes vacances	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
SUR PLACE				
	CONFINEMENT SUR PLACE	Mon lieu de vacances (pays, région, ville, village vacances...) est confiné ou déclaré en état d'urgence sanitaire par les autorités, je suis confiné(e) sur place sans COVID déclaré.	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
		Mon lieu de vacances (pays, région, ville, village vacances...) est confiné ou déclaré en état d'urgence sanitaire par les autorités, je dois interrompre mon séjour et rentrer.	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
	SUSPENSION DE COVID SUR PLACE	Je suis malade et en attente du résultat de test	Couvert	- Frais médicaux - Prolongation de séjour
	CONTRACTION DU COVID SUR PLACE	Je suis testé(e) positif(ve) au COVID et j'ai avancé des frais médicaux (consultation, examens, médicaments...)	Couvert	- Frais médicaux
		Je suis hospitalisé(e) à destination pour COVID	Couvert	- Hospitalisation - Hébergement accompagnant via prolongation de séjour - Présence Hospitalisation - Accompagnement des enfants - Transport médical / rapatriement
		J'ai contracté le COVID, mon état de santé est précaire et nécessite une évacuation urgente (vol sanitaire)	Couvert	- Transport médical / évacuation - Retour des accompagnants - Accompagnement des enfants - Interruption de séjour
		Je suis rapatrié(e) suite COVID, ma famille/co-voyageurs (même dossier) souhaitent être rapatriés en même temps que moi	Couvert	- Retour des accompagnants - Accompagnement des enfants - Interruption de séjour
	QUARANTAINE	On me demande de rester en quarantaine car j'ai un COVID déclaré	Couvert	- Prolongation de séjour
		Je suis mis en quarantaine sans être malade (décision d'une autorité ou d'un médecin en raison de ma provenance, des contacts que j'ai pu avoir ou toute autre raison)	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
		Le village vacances dans lequel je passe mes vacances est entièrement mis en quarantaine	Non couvert <i>(risque collectif)</i>	
	UN PROCHE CONTRACTE LE COVID EN France	Un proche, resté en France est hospitalisé pour maladie grave ou décède des suites du Covid pendant que je suis en vacances, je dois me rendre à son chevet ou à ses obsèques.	Couvert	- Retour anticipé
TRAJET RETOUR				
	CONFINEMENT GENERALISE	Je ne peux pas revenir chez moi à cause de la fermeture de frontières de mon pays de vacances ou d'origine, de la fermeture des aéroports, de l'annulation des vols ou autres moyens de transports...	Non couvert <i>(restriction à la liberté de mouvement)</i>	
	CONTRACTION DU COVID	Je suis tombé(e) malade sur place et ne peux pas prendre mon vol de retour (mon état ne me permet pas de voyager)	Couvert	- Prolongation séjour
	SUSPENSION DE COVID	La compagnie aérienne refuse de me laisser embarquer pour retourner à mon domicile parce que je présente des symptômes	Couvert	- Frais médicaux - Prolongation séjour