

Conditions Générales Thalasseo Multirisque

SÉJOURS FRANCE

CONTRAT N° IB1800337FRTH11

SÉJOURS UNION EUROPÉENNE

CONTRAT N° IB1800337FRTH12

SÉJOURS AUTRES PAYS

CONTRAT N° IB1800337FRTH13

- ANNULATION DE VOYAGE
- BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS
- RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER
- FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR
- VOL MANQUÉ
- RETARD D'AVION
- ASSISTANCE



Thalasseo.com
Leader du séjour bien-être

 **europ
assistance**
*you live we care**

*Vous vivez, nous veillons

Sommaire

Important	3
Information	4
Quelques conseils	5
Généralités	6
Garanties d'assurance	14
▶ 1. Garantie annulation de voyage	14
▶ 2. Bagages et effets personnels	15
▶ 3. Responsabilité civile vie privée à l'étranger	17
▶ 4. Frais d'interruption de séjour	18
▶ 5. Retard d'avion	18
▶ 6. Vol manqué	19
Prestations d'assistance	20
▶ 1. Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure au cours du voyage	20
▶ 2. Assistance en cas de décès	22
▶ 3. Assistance voyage avant et lors d'un voyage	22
▶ 4. Téléconsultation	24
Tableaux des Montants de Garanties	26
Barème des frais d'annulation	28

Important

► Vous avez besoin d'assistance ?

**Contactez
24 h/7 j**



+34 915141460



En cas d'urgence

Contactez les services de secours (pompiers, SAMU...) puis Europ Assistance afin d'obtenir un N° de dossier qui seul justifiera une prise en charge.

3

► Vous voulez déclarer un sinistre ?

Pour bénéficier de la garantie « ANNULATION » ou de toute autre garantie d'assurance du présent contrat, vous devez aviser immédiatement THALASSEO et nous déclarer votre sinistre sous 2 ou 5 jours selon la garantie suite à la survenance de l'événement :



Annulation

**SOUS
5 jours ouvrés**



Bagages

**SOUS
2 jours ouvrés**



Autres garanties

**SOUS
5 jours ouvrés**

Vous pouvez déclarer votre sinistre couvert au titre des garanties d'assurance :

- **directement en ligne sur notre site** : <https://thalasseo.eclaims.europ-assistance.com>
- **par e-mail** : claimsthalasseo@roleurop.com
- **ou par courrier à l'adresse suivante** : EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations GCC - P.O. Box 36347 - 28020 Madrid - Espagne

Information

DOCUMENT D'INFORMATION POUR L'EXERCICE DU DROIT DE RENONCIATION PRÉVU À L'ARTICLE L. 112-10 DU CODE DES ASSURANCES

Vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le nouveau contrat. Si tel est le cas, vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de quatorze jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
- ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
- vous justifiez que vous êtes déjà couvert pour l'un des risques garantis par ce nouveau contrat,
- le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
- vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du nouveau contrat, accompagné d'un document justifiant que vous bénéficiez déjà d'une garantie pour l'un des risques garantis par le nouveau contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Si vous souhaitez renoncer à votre contrat mais que vous ne remplissez pas l'ensemble des conditions ci-dessus, vérifiez les modalités de renonciation prévues dans votre contrat.

LE CONTRAT COLLECTIF D'ASSURANCE À ADHÉSION FACULTATIVE DÉNOMMÉ « THALASSEO MULTIRISQUE » A ÉTÉ SOUSCRIT :

- par TRAVELSPA, Société par Action Simplifiée au capital de 210 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés d'Aix-en-Provence, sous le numéro B 509 000 899, dont le siège social est situé au 330, rue Pascal Duverger, 13090 Aix-en-Provence en qualité de Souscripteur,
- auprès d'EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme au capital de 48 123 637 €, Entreprise régie par le Code des Assurances, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, dont le siège social se situe 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, agissant à travers sa succursale irlandaise exerçant sous le nom commercial Europ Assistance Irish Branch, dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089 en qualité d'Assureur.

Pour pouvoir adhérer au contrat collectif, les conditions suivantes doivent être remplies :

- **L'Assuré doit résider dans un pays de l'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN,**
- **le voyage est un déplacement de loisirs ou professionnel, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'Organisateur du voyage,**
- **le Voyage est d'une durée inférieure à 2 mois consécutifs.**

Sanctions Internationales

L'Assureur ne fournira aucune couverture, ne prendra en charge aucune prestation et ne fournira aucun service décrit dans le présent document si cela l'expose à une sanction, à une interdiction ou à une restriction internationale telle que définie par l'Organisation des Nations Unies, et/ou la France et/ou l'Union européenne, et/ou le Royaume-Uni et/ou les États-Unis d'Amérique.

Plus d'informations disponibles sur:

<https://www.europ-assistance.com/en/who-we-are-international-regulatory-information/> (en anglais)

ou <https://www.europ-assistance.com/fr/who-we-are-international-regulatory-information/> (en français)

À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations d'assistance ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, région de Crimée et régions de Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela. Cette liste est applicable à la date d'édition du présent document. La liste mise à jour des pays et territoires sous sanction figure à l'adresse suivante : <https://www.europ-assistance.fr/fr/pays-exclus>

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée par la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États Unis. Les ressortissants Américains incluent toute personne, où qu'elle se trouve, étant un citoyen américain ou résidant 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.

Attention

Vous ne serez couvert par la présente Police que si vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de votre pays de Domicile à la date de départ. Les recommandations incluent les « contre-indications de voyages ou d'effectuer tous voyages sauf ceux indispensables ».

Quelques conseils

Avant de partir à l'étranger

- Pensez à vous munir de formulaires adaptés à la durée et à la nature de votre voyage ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Espace Économique Européen). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

- Si vous vous déplacez dans un pays qui ne fait pas partie de l'Union Européenne et de l'Espace Économique Européen (EEE), vous devez vous renseigner, avant votre départ, pour vérifier si ce pays a conclu un accord de Sécurité sociale avec la France. Pour ce faire, vous devez consulter votre Caisse d'Assurance Maladie pour savoir si vous entrez dans le champ d'application de ladite convention et si vous avez des formalités à accomplir (retrait d'un formulaire, etc.).

Pour obtenir ces documents, vous devez vous adresser avant votre départ à l'institution compétente (en France adressez-vous à votre Caisse d'Assurance Maladie).

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et renseignez-vous sur les conditions de transport de ceux-ci en fonction de vos moyens de transport et de votre destination.

- Dans la mesure où nous ne pouvons pas 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 Conditions Générales.



Généralités

1. Définitions

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

Au sens du présent contrat, on entend par :

ACCIDENT

Désigne 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.

ACTE DE TERRORISME

Désigne 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.

ADHÉRENT / ASSURÉ

Les personnes désignées dans vos Conditions Particulières à condition que leur domicile fiscal et légal soit situé en Union Européenne, dans les DROM et en Suisse.

ASSUREUR

EUROP ASSISTANCE SA, Société Anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 € dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police d'Assurance Groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

EUROP ASSISTANCE SA est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4, place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE SA est désignée sous le terme « nous ».

CATASTROPHE NATURELLE

Désigne un 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 Union Européenne, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), et en Suisse.

DROM

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

ÉPIDÉMIE

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

ÉTRANGER

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

ÉVÉNEMENT

Désigne toute situation prévue par les présentes à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

FRANCE

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

FRANCHISE

Désigne la partie du montant des frais restant à votre charge.

HOSPITALISATION

Désigne toute admission d'un Adhérent / 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

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

LOCATION SAISONNIÈRE

Désigne le logement loué dans le cadre et pour le temps du Voyage à titre onéreux par l'Assuré et occupé par l'Assuré pendant le Voyage. Le propriétaire (ou le nu-propriétaire et l'usufruitier en cas de démembrement de propriété) doit être un Tiers. Ce logement doit être à usage d'habitation et peut être un appartement, une maison, un bungalow, mobil home, une caravane ou une péniche.

MALADIE

Désigne l'état pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Votre conjoint de droit ou de fait, de l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de

la personne placée sous votre tutelle, ne participant pas au voyage et vivant en Europe.

ORGANISATEUR DU VOYAGE

Le Souscripteur ou entité appartenant au Souscripteur auprès de qui/ de laquelle, le Voyage a été réservé et ayant proposé l'adhésion à la présente assurance.

PLATEFORME

La plateforme téléphonique, outil de mise en œuvre de la garantie Téléconsultation associé à une organisation médicale.

PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Tout médecin et tout infirmier(e) diplômé(e) d'État (IDE) participant à la mise en œuvre de la garantie Téléconsultation dans les limites de leurs compétences respectives.

QUARANTAINE

Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une Maladie contagieuse.

SINISTRE

Désigne 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 « RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE SURVENU AU DOMICILE LORS D'UN VOYAGE ».

SOUSCRIPTEUR

Désigne la société THALASSEO visée en tête des présentes Conditions Générales.

TÉLÉCONSULTATION

Un acte de télé-médecine au sens de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique français, tel que décrit dans la garantie Téléconsultation, et réalisée par l'intermédiaire d'une Plateforme téléphonique dédiée.

VOYAGE

Désigne le déplacement organisé par l'Organisateur du voyage pour lequel la présente assurance a été souscrite.

UNION EUROPÉENNE

Par Union Européenne, on entend les pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie, Slovénie, Suède.



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 ».

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Désigne le document comportant le nom de l'Adhérent, émis par l'Assureur, attestant de l'activation de la couverture d'assurance.

ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION

Désigne alternativement :

- 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.

OBJET DE VALEUR

Désigne tout objet, autre qu'un vêtement, d'une valeur d'achat unitaire supérieure à deux cent cinquante euros (250 €) ainsi que les bijoux, pierreries, perles fines, les objets en matériaux précieux, les montres qui sont portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques.

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

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

TIERS

Désigne toute personne physique ou morale, autre qu'un Assuré au titre des présentes.

USURE

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

VÉTUSTÉ

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

2. Prise d'effet et durée

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » prend effet le jour de votre adhésion au contrat et expire le jour de votre départ en Voyage.

Les autres garanties prennent effet le jour du début du Voyage et se terminent le jour du retour.

3. Couverture géographique

L'assurance couvre les pays compris dans le Voyage réservé auprès de l'organisateur de voyages, à l'exception des pays et territoires suivants: Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, région de Crimée et régions de Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela.

4. Renonciation

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1. vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles,
2. ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur,
3. le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté,
4. vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

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


THALASSEO
330 Rue Pascal Duverger
13090 Aix-en-Provence

ou Mail :


macommande@thalasseo.com

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

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

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

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

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

5. Prime

La prime est établie en fonction du prix du Voyage et du nombre de participants à celui-ci. Elle inclut les impôts et taxes en vigueur sur les contrats d'assurance et son montant vous est communiqué avant votre adhésion.

La prime est payée par l'Adhérent au Souscripteur qui la reverse à l'Assureur.

6. 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.

7. Quelles sont les exclusions générales applicables au contrat ?

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,

- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement,
- les dommages survenus alors que l'Assuré était sous l'empire d'un état alcoolique caractérisé par une concentration d'alcool dans le sang égale ou supérieure à 0,20 gramme par litre ou par une concentration d'alcool dans l'air expiré égale ou supérieure à 0,10 milligramme par litre si l'événement a eu lieu en France,
- les dommages survenus alors que l'Assuré était sous l'empire d'un état alcoolique caractérisé par une concentration d'alcool dans le sang ou dans l'air expiré égale ou supérieure aux limites autorisées par la réglementation locale,
- la faute intentionnelle de l'Assuré,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.

8. Sinistres

A. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

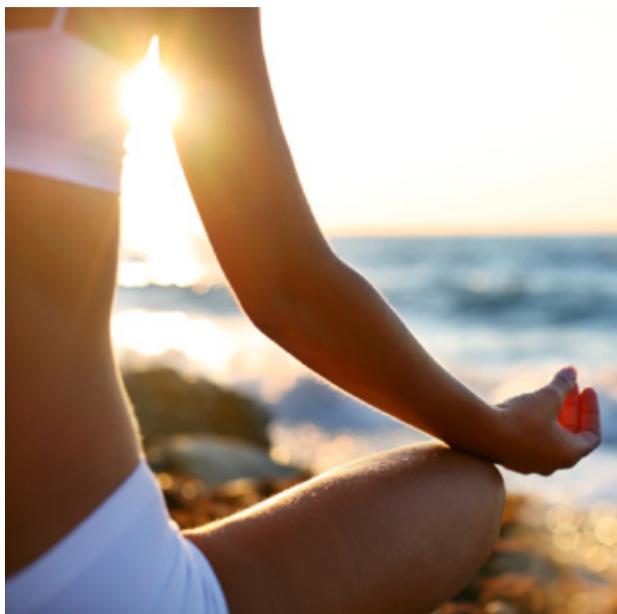
En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences.

En tout état de cause, notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel nous aurions l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale.

Afin de nous permettre d'intervenir : nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro de contrat :



- Mutirisque séjours France : contrat n°IB1800337FRTH11,
- Multirisque séjours Union Européenne : contrat n°IB1800337FRTH12,
- Multirisque séjours autres pays : contrat n°IB1800337FRTH13.

Vous devez impérativement :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone : **+34 915141460**,
- 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 décrits dans chaque garantie.

Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir le document mentionné dans la liste mais que vous pouvez fournir la preuve par un autre moyen, votre demande d'indemnisation sera tout de même prise en compte.

Les courriers contenant des informations médicales peuvent être envoyés sous enveloppe portant la mention « Secret Médical ». Ces enveloppes ne seront ouvertes que par des personnes relevant du service médical de l'Assureur afin de respecter la confidentialité des données médicales.

B. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA (DES) GARANTIE(S) 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://thalasseo.eclaims.europ-assistance.com>

Ou aux coordonnées suivantes :



EUROP ASSISTANCE
Service Indemnisations GCC
P.O. Box 36347 - 28020 Madrid - Espagne
claimsthalasseo@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.

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

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

D. 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.

9. Quels sont les délais de prescription ?

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

Conformément à l'article L 114-1 du Code des assurances :

« Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Par

exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Conformément à l'article L114-2 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés 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. »

Conformément à l'article L114-3 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), reproduits ci-après :

- **Article 2240 du Code civil** : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».
- **Article 2241 du Code civil** : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.
- **Article 2242 du Code civil** : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».
- **Article 2243 du Code civil** : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »
- **Article 2244 du Code civil** : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »
- **Article 2245 du Code civil** : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou

cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

- **Article 2246 du Code civil** : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».

10. 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.

11. Réclamations

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



Europ Assistance
INTERNATIONAL COMPLAINTS
P.O. BOX 36009 - 28020 Madrid - Espagne
complaints_eaib_fr@roleurop.com

Si vous n'êtes pas satisfait de la façon dont a été traitée votre réclamation, vous pouvez adresser une notification écrite en français à :



Financial Services and Pensions Ombudsman
Lincoln House - Lincoln Place
Dublin 2 - D02 VH29 - Ireland
Phone: +353 1 567 7000
Email: info@fspo.ie - Website: www.fspo.ie

L'Assureur s'engage à ce qu'une réponse soit apportée dans un délai de 2 mois et qu'un accusé de réception soit adressé dans les 10 jours de la réception de la réclamation.

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

Si aucune solution n'a été trouvée, vous pourrez ensuite faire appel au Médiateur, en vous adressant à :



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

La présente déclaration de confidentialité explique la manière dont nous utilisons vos données personnelles, et à quelles fins. Veuillez la lire attentivement.

A. QUELLE ENTITÉ JURIDIQUE UTILISERA VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Le responsable du traitement des données est votre assureur : EUROP ASSISTANCE SA est une Société Anonyme de droit français régie par le Code des Assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405. Elle souscrit cette police par l'intermédiaire de la succursale irlandaise d'EUROP ASSISTANCE SA enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le siège social est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, D02 RR77.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :



EUROP ASSISTANCE SA
2, rue Pillet-Will
75009 Paris, France
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

B. COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés,
- effectuer des contrôles d'éligibilité,
- gérer votre police d'assurance, et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

- prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités,
- mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients, et
- améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent,
- lutte contre le financement du terrorisme,
- sanctions économiques et financières internationales.

C. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES UTILISONS-NOUS ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple),
- vos coordonnées bancaires,
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.



D. AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'EUROP ASSISTANCE et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec TRAVELSPA dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que TRAVELSPA a conclu avec vous.

E. POURQUOI DEVEZ-VOUS NOUS COMMUNIQUER VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

F. OÙ TRANSFÉRONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

G. QUELS SONT VOS DROITS CONCERNANT VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles.

- **Accès** – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.
- **Rectification** – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexactes ou incomplètes.
- **Effacement** – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique :
 - a. Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
 - b. Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.
 - c. Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.
 - d. Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.
 - e. Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.
- **Restriction** – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :

- a. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.
 - b. Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.
 - c. Nous n'avons plus besoin de vos données à personnelles à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.
 - d. Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition.
- **Portabilité** – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.
 - **Objection** – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.
 - **Retrait du consentement** – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

H. QUELS SONT VOS DROITS SI NOUS UTILISONS DES PROCESSUS DÉCISIONNELS AUTOMATISÉS ?

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, envoyez un e-mail à **claimsthalasseo@roleurop.com**, comme pour le traitement manuel des réclamations.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

I. COMMENT EFFECTUER UNE RÉCLAMATION ?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées :

Autorité française :

**Commission nationale de l'informatique
et des libertés (CNIL)**
3, place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07 - France
www.cnil.fr

J. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.

14. Liste des pays**ZONE 1 : FRANCE**

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

ZONE 2 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DROM-TOM, Canaries, Açores.)

- Albanie (AL)
- Angleterre (voir Royaume-Uni)
- Allemagne (DE)
- Autriche (AT)
- Andorre (AD)
- Baléares (XA)

- Belgique (BE)
- Bosnie Herzégovine (BA)
- Bulgarie (BG)
- Chypre (CY)
- Croatie (HR)
- Danemark (sauf Groenland) (DK)
- Écosse (voir Royaume-Uni)
- Espagne continentale (ES)
- Estonie (EE)
- Finlande (FI)
- France métropolitaine (FR)
- Géorgie (GE)
- Gibraltar (GI)
- Grèce (GR)
- Hongrie (HU)
- Irlande (IE)
- Israël (IL)
- Italie (IT)
- Jordanie (JO)
- Lettonie (LV)
- Liechtenstein (LI)
- Lituanie (LT)
- Luxembourg (LU)
- Macédoine du Nord (MK)
- Madère (XC)
- Malte (MT)
- Maroc (MA)
- Moldavie (MD)
- Monaco (MC)
- Monténégro (ME)
- Norvège (NO)
- Pays-Bas (NL)
- Pologne (PL)
- Portugal continental (PT)
- Roumanie (RO)
- Royaume-Uni (GB)
- Saint-Marin (SM)
- Serbie (RS)
- Slovaquie (SK)
- Slovénie (SI)
- Suède (SE)
- Suisse (CH)
- Tchèque, République (CZ)
- Territoires Palestiniens (PS)
- Tunisie (TN)
- Turquie (TR)
- Ukraine (sauf République Populaire de Donetsk, République Populaire de Lougansk) (UA)
- Vatican, État de la cité du (Saint-Siège) (VA)

ZONE 3 : MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du chapitre « COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE ».



Garanties d'assurance

1. Garantie annulation de voyage

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 ou de modifier votre voyage avant le départ.

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

DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

L'annulation doit être consécutive à la survenance, postérieurement à la souscription de l'assurance, de l'un des événements garantis suivants empêchant formellement le départ de l'Assuré :

- Maladie ou Accident ou décès ayant pour conséquence qu'un médecin déconseille le Voyage ou prononce un arrêt de travail :
 - 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, sœur, beaux-frères, belle-sœur, 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.
- Contre-indication de vaccination délivrée par une autorité médicale.
- Licenciement économique de l'Assuré, de son conjoint, partenaire de PACS ou concubin notoire. La décision ou la convocation à l'entretien préalable n'étant pas connue au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du présent contrat.
- Convocation de l'Assuré devant un tribunal en qualité de juré d'Assises ou dans le cadre d'une procédure d'adoption d'un enfant. La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.
- Convocation de l'Assuré à un examen de rattrapage suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), le dit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre voyage.
- Convocation de l'Assuré pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.
- Destruction des locaux professionnels et/ou privés de l'Assuré intervenue après la date de souscription du présent contrat, par suite d'incendie, d'explosion ou de dégâts des eaux, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

- L'octroi d'un emploi ou d'un stage, pour un Assuré inscrit au chômage (pôle emploi) à condition que l'emploi ou le stage débute avant ou pendant le voyage.

- La mutation professionnelle, la modification ou refus des dates des congés payés du fait de l'employeur de l'Assuré. Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage.

Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle. Une franchise, indiquée au Tableau des Montants de Garanties reste à votre charge.

- Le refus de délivrance d'un visa touristique à l'Assuré par les autorités du pays. Aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'ambassade sera exigé.

- Le vol de la carte d'identité ou du passeport de l'Assuré dans les 48 heures avant le départ, si ces documents sont indispensables pour son voyage. **Une Franchise, indiquée au Tableau des Montants de Garanties reste à votre charge.**

- L'accident ou la panne du moyen de transport de l'Assuré survenu lors de son préacheminement, entraînant un retard supérieur à deux heures, en ayant fait manquer à l'Assuré le vol réservé pour son départ, et à condition d'avoir pris ses dispositions pour arriver à l'aéroport au moins deux heures avant l'heure limite d'embarquement.

- L'annulation pour l'un des événements mentionnés ci-dessus d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que l'Assuré et également Assurées au titre du présent contrat, à condition que cette ou ces personnes fassent partie du même foyer fiscal.

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées au foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « Annulation ».

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.

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 « GÉNÉRALITES », sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de l'adhésion au présent contrat,
- 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 de son personnel, annulation, report, retard),

- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psycho-thérapeutiques (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 d'adhésion 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 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 que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le Voyage.
Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou le remplaçant professionnel,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.

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.**

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage.

DANS QUEL DÉLAI ET COMMENT 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.

Votre déclaration doit être accompagnée :

- d'une copie du Certificat d'assurance,
- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical interdisant formellement de quitter le Domicile, nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle,
- en cas d'Annulation due à un décès d'un Membre de la Famille, un certificat de décès ainsi qu'un document établissant le lien de parenté entre l'Adhérent et ledit Membre de la Famille (livret de famille, document notarié...),
- l'original de la facture des frais d'annulation du Voyage émise par une compagnie de transport et/ou l'opérateur de voyages, mentionnant la nature des frais ainsi que les montants associés,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas de tout justificatif attestant de la cause de l'annulation.

Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir le document mentionné dans la liste mais que vous pouvez fournir la preuve par un autre moyen, votre demande d'indemnisation sera tout de même prise en compte.

Les courriers contenant des informations médicales peuvent être envoyés sous enveloppe portant la mention « Secret Médical ». Ces enveloppes ne seront ouvertes que par des personnes relevant du service médical de l'Assureur afin de respecter la confidentialité des données médicales.

2. Bagages et effets personnels

DOMMAGES AUX BAGAGES, OBJET ET EFFETS PERSONNELS

Bagages, objets et effets personnels contenus dans les bagages (à l'exception des Objets de valeur).

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.



Objets de valeur

Nous garantissons, **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties**, vos Objets de valeur, hors de votre Domicile ou de votre Résidence secondaire contre le vol.

Le vol des Objets de valeur ou des bagages, objets et effets personnels alors qu'ils sont dans une voiture particulière n'est garanti qu'à la condition qu'ils soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, le vol doit intervenir entre 7 heures et 22 heures pour être garanti.

RETARD DE LIVRAISON DES BAGAGES

Dans le cas où vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui vous a transporté, ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 24 heures de retard, vous percevrez **une indemnité forfaitaire fixée au Tableau des Montants de Garanties**, afin de participer au remboursement des frais que vous avez engagés afin de faire face à l'indisponibilité de vos effets vestimentaires et de toilette contenus dans vos bagages.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie Dommages aux bagages, objet et effets personnels.

lentilles de contact, les clefs de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia, 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,

- les conséquences d'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 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.

COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Vétusté, Usure et Franchise déduites.

Pour tenir compte de l'Usure et de la Vétusté, il sera fait application du calcul suivant :

- la première année suivant l'achat, le remboursement est calculé à hauteur de 85 % du prix d'achat,
- à partir de la seconde année suivant l'achat, le remboursement est réduit de 10 % par an,
- l'abattement pour Vétusté et/ou Usure ne pourra excéder 50 % du prix d'achat.

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,
- le Constat Irrégularité Bagages (P.I.R) si les bagages étaient transportés par une compagnie aérienne,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur,
- le ticket d'enregistrement du bagage livré avec retard par la compagnie de transport et le justificatif de la livraison tardive.
- un document prouvant la valeur des biens (facture originale d'achat...).

Si vous êtes dans l'impossibilité de fournir le document mentionné dans la liste mais que vous pouvez fournir la preuve par un autre moyen, votre demande d'indemnisation sera tout de même prise en compte.

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 « GÉNÉRALITÉS », 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,
- le vol commis par vos employés durant l'exercice de leurs 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,
- 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 en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les prothèses, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les



17

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS PAR UNE GARANTIE BAGAGES ?

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

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

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

3. Responsabilité civile vie privée à l'étranger

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, les conséquences financières que vous pouvez encourir à l'étranger à l'égard d'un Tiers en vertu des règles de droit en vigueur dans le pays où vous vous trouvez et **dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

Le fonctionnement de la garantie dans le temps est précisé par la loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003. La garantie, déclenchée par le fait générateur, couvre l'Assuré contre les conséquences pécuniaires de sa responsabilité, dès lors que ledit fait générateur survient entre la prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre.

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 « GÉNÉRALITÉS », sont exclus :

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime,
- les dommages résultant de la pratique de la chasse,
- les dommages dont l'Assuré peut être tenu responsable en sa qualité de locataire,
- les dommages dont l'Assuré peut être tenu responsable lorsqu'il participe à une activité sportive en équipe à titre amateur ou professionnel,
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendant,
- les dommages immatériels qui ne sont pas la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition et tout sport aérien,
- les dommages causés lors de toute épreuve, compétition ou stage, à titre amateur ou professionnel, organisée sous l'égide d'un organisme sportif, association ou fédération sportive,
- les dommages causés lors d'un entraînement en vue d'une ou plusieurs épreuves ou compétitions sportives ou lors de la participation à une compétition sportive,
- les conséquences d'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.

TRANSACTION – RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

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

PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptions de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

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

RECOURS CONTRE LES TIERS

En ce qui concerne les voies de recours :

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

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

FRAIS DE PROCÈS

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

4. Frais d'interruption de séjour

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons au *pro rata 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 votre conjoint, l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle ne participant pas au voyage se trouve hospitalisé (**hospitalisation non prévue**) et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,

- ou si votre conjoint, l'un de vos ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beaux-pères, belles-mères, de votre tuteur légal, de la personne placée sous votre tutelle ne participant pas au voyage et vivant en Europe décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour afin d'assister aux obsèques,
- suite à votre hospitalisation sur place,
- si un cambriolage, incendie ou, dégât des eaux survient à votre Domicile.

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.

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 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 que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le Voyage.** Cette exclusion ne s'applique pas si une Épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou le remplaçant professionnel.

5. Retard d'avion

CE QUE NOUS GARANTISSONS

Cette garantie est valable sur :

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

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré, nous vous indemnisons de manière forfaitaire, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

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

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

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

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 « GÉNÉRALITÉS », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

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

- la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement,
- les conséquences d'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.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Vous devez :

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

6. Vol manqué

OBJET DE LA GARANTIE

Si vous ratez votre avion au départ du lieu de convocation de l'organisateur de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible et à **concurrence du montant indiqué dans le Tableau des Montants de Garanties.**



Prestations d'assistance

Toutes les garanties s'exercent dans les limites et conditions indiquées ci-dessous et sous réserves de l'application d'une exclusion.

La garantie Assistance prend effet au moment où débute le Voyage et dure pendant toute la durée du Voyage. Les garanties sont mises en l'œuvre par l'Assureur et la prise en charge est limitée aux prestations qu'il a organisées ou préalablement autorisées.

L'Assureur, malgré ses efforts, peut ne pas être en mesure de réaliser une prestation si les circonstances du sinistre imposent le recours à des services locaux d'urgence en vertu de la législation ou de la réglementation locale, à des autorisations administratives pour réaliser un rapatriement ou en présence de restrictions relatives à la libre circulation des personnes imposées par des autorités nationales ou internationales ou des restrictions par les transporteurs. D'une manière générale, toutes les prestations ci-dessous sont conditionnées par la possibilité pour l'Assureur d'intervenir sans contrevenir à une législation, une réglementation ou les conditions générales de service des transporteurs.

1. Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure au cours du voyage

• Transport / Rapatriement

Si en raison d'une Maladie ou d'un Accident au cours de votre Voyage, vous ne pouvez plus vous déplacer par vos propres moyens et demandez un transport ou rapatriement, nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui vous a traité.

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

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

Dès lors que l'Assuré fait appel aux services de l'Assureur, les décisions relatives à la nature, à l'opportunité et à l'organisation des mesures à prendre appartiennent exclusivement au médecin de l'Assureur. 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.

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.

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.

• Retour des enfants mineurs et d'un accompagnant assurés

Nous organisons et prenons également en charge, après accord de notre service médical, le voyage d'une personne assurée se trouvant avec vous sur place pour lui permettre de vous accompagner et/ou le retour au domicile des enfants mineurs qui voyageaient avec vous si aucun membre majeur de votre famille n'est présent sur place à leur côté et si votre rapatriement a lieu plus de 24 heures avant la date de leur retour initial.

• Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) plus de 3 jours, ou plus de 48 heures si vous êtes mineur ou handicapé, sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident, nous organisons et prenons en charge le voyage aller-retour depuis votre pays de Domicile, par train 1^{re} classe ou par avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

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

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES ENFANTS MINEURS ET D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉS ».

• Chauffeur de remplacement (uniquement zones 1 et 2)

Si en raison d'une Maladie ou d'un Accident au cours de votre Voyage, votre état de santé ne vous permet plus de conduire votre véhicule, qu'aucun des passagers ne peut vous remplacer et que vous vous trouvez dans un pays relevant de la Zone 1 ou de la Zone 2, nous mettons à votre disposition :

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

La prestation prévue à la présente garantie consiste uniquement en la mise à disposition d'un chauffeur.

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

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

• 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 deux 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.

- **Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la 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.

Nous prendrons en charge le(s) billet(s) de train 1^{re} classe ou d'avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile sous réserve que vous adressiez les éléments justificatifs de l'Hospitalisation et du lien de parenté.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) établissant que les conditions de garantie sont remplies dans un délai de 30 jours, vous devrez rembourser l'Assureur de l'indemnité payée.

- **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 en Principauté de Monaco et inversement.

Avant de partir en voyage à l'Étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce voyage, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-vous de la carte européenne d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

NATURE DES FRAIS MÉDICAUX OUVRANT DROIT À REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE

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

- honoraires médicaux (**hors soins dentaires**),
- 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 par Voyage.

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.

• Avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement)

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

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

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

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

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

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

2. Assistance en cas de décès

• 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.

• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés en cas de décès d'un assuré

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

• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès survenu dans votre pays de Domicile, 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 jusque dans votre pays de Domicile.

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

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

3. Assistance voyage avant et lors d'un voyage

• Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat (étranger uniquement)

Si lors de votre Voyage, vous êtes à l'Étranger et vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation 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.

• 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.**

Les frais pris en charge sont :

- les frais des opérations effectuées par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés dûment agréée pour ces activités, se déplaçant spécialement à l'effet de rechercher l'Assuré en un lieu dépourvu de tous moyens de secours organisés ou rapprochés,
- les frais de secours et frais de transport consécutifs aux opérations de recherche (après localisation de l'Assuré) depuis le point où survient l'Accident jusqu'à la structure médicale la plus proche et facturés par les sauveteurs civils ou militaires ou les organismes spécialisés publics ou privés dûment agréée pour ces activités.

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.

• Retour anticipé

Pendant votre Voyage, vous apprenez la survenance d'un sinistre (dégât des eaux, incendie, Catastrophe naturelle, cambriolage) dans votre résidence principale ou secondaire, votre exploitation agricole ou dans vos locaux professionnels. Si votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage retour, par train 1re classe ou avion classe économique jusque dans votre pays de Domicile.

En raison de l'urgence, vous pouvez ne pas être à même de fournir des justificatifs au moment de votre déclaration. Dans ce cas, l'Assureur fera une avance.

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 demander le remboursement de sommes versées au titre de cette garantie.

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 « GÉNÉRALITÉS », 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,
- les conséquences d'une tentative de suicide ou le suicide,

- 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 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 leurs 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 hospitalisations prévues et connues à la date de l'adhésion, 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 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,
- 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 et les frais de douane,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/son Voyage.

4. Téléconsultation

Les prestations au titre de la garantie Téléconsultation sont disponibles 24h sur 24h, du lundi au dimanche, au numéro suivant : 01 41 85 22 65

La Téléconsultation, objet de la présente garantie (la « **Téléconsultation** »), est un acte de télé médecine au sens de l'article L. 6316-1 du Code de la santé publique français. Elle est réalisée par l'intermédiaire d'une Plateforme téléphonique dédiée.

La Téléconsultation ne constitue pas un service d'urgence. En cas d'urgence, l'Assuré doit contacter les services de secours locaux.

La Téléconsultation n'a pas pour objet de remplacer une prise en charge globale et le suivi de l'Assuré par son médecin traitant.

Les informations médicales échangées avec les Professionnels de Santé restent strictement confidentielles et sont soumises au secret médical, aucune donnée n'étant transmise à l'Assureur.

4.1 Que garantissons-Nous ?

Si pendant Votre Voyage, Vous avez besoin d'une assistance en médecine générale alors que Vous n'arrivez pas à joindre, Votre médecin traitant, Vous pouvez contacter la Plateforme aux fins de bénéficier de la garantie Téléconsultation.

Dans le cadre et à l'issue de la Téléconsultation, le Professionnel de Santé pourra, sous son appréciation indépendante et dans le respect de ses obligations professionnelles et déontologiques, du parcours de soins de l'Assuré et de la législation en vigueur :

- délivrer à l'Assuré une information santé, sans visée diagnostic,
- renseigner un dossier médical ou renseigner un questionnaire médical spécifique,
- transmettre, par envoi sécurisé, à l'Assuré et/ou au pharmacien désigné par l'Assuré une prescription écrite médicamenteuse, selon son appréciation et adaptée à la législation locale,
- transmettre, par envoi sécurisé, le compte-rendu de la Téléconsultation à l'Assuré et/ou à son médecin traitant et/ou à tout autre Professionnel de Santé désignés par l'Assuré et impliqués dans sa prise en charge.

Le nombre de Téléconsultations dont un Assuré peut bénéficier par période d'assurance est indiqué dans le Tableau des Limites de Garanties.

LIMITE DE LA GARANTIE :

L'Assureur ne saurait être tenu responsable des interruptions de service et/ou dommages résultant de défaillances ou interruptions des réseaux téléphoniques et/ou informatiques ; de modifications de la situation de l'Assuré et notamment de son état de santé qui ne lui auraient pas été signifiées lors de la Téléconsultation ; d'un cas de force majeure ou du fait d'un Tiers.

La Téléconsultation peut être refusée par le Professionnel de Santé si celui-ci estime, en application de ses obligations professionnelles et déontologiques, que l'Assuré n'est pas en mesure d'échanger dans le cadre d'une Téléconsultation ou qu'un examen clinique avec présence physique de l'Assuré ou que des examens complémentaires sont nécessaires. Dans ce cas, il dirige l'Assuré vers son médecin traitant ou un établissement de soins proche de son lieu de séjour et adapté à sa situation. L'Assuré reconnaît et accepte que, dans de telles situations, le Professionnel de Santé l'informe et lui expose les motifs de l'impossibilité de bénéficier des prestations au titre de la garantie Téléconsultation.

4.2 Informations nécessaires pour la mise en œuvre de la garantie Téléconsultation

Lorsque Vous contactez la Plateforme en vue de bénéficier de la garantie Téléconsultation, Vous Vous authentifierez par l'intermédiaire des informations suivantes :

- nom,
- prénom,
- date de naissance,
- numéro de Son Contrat d'assurance (ou Numéro de réservation).

Votre consentement sera sollicité et devra être recueilli afin de permettre la collecte et le traitement de Vos données personnelles de santé ainsi que la réalisation des prestations dans le cadre de la garantie Téléconsultation.

L'Assuré fournira les informations nécessaires au Professionnel de Santé pour lui permettre de réaliser la Téléconsultation dans des conditions appropriées.

Les échanges entre le Professionnel de Santé et l'Assuré sont couverts par le secret médical.

La mise en œuvre de la garantie Téléconsultation Médicale conduit au traitement des données médicales de l'Assuré. Ces données sont hébergées par la société CLARANET, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 419 632 286, dont le siège social est sis 18-20, rue du Faubourg du Temple, 75011 Paris, France.



**Service disponible
24h/24 et 7 j/7 au
01 41 85 22 65**

Exclusions

Les conséquences et les effets des événements suivants ne sont pas couverts :

- la médecine d'urgence et les situations d'urgence nécessitant la saisine des services d'urgence,
- les consultations médicales nécessitant un médecin spécialiste,
- les consultations médicales qui nécessitent la présence physique de l'Assuré,
- les demandes relatives au suivi d'une Maladie chronique connue de l'Assuré,
- les demandes de second avis médical,
- les demandes relatives à des nourrissons de moins de 12 mois,
- l'utilisation par l'Assuré du service de Téléconsultation dans un cadre ou à des visées professionnelles,
- une information sur le coût des médicaments prescrits,
- la prescription de médicaments ou de soins pour un renouvellement de traitement (sauf si compatible avec le point suivant) :
 - la prescription de traitement supérieur à 7 jours,
 - la prescription de préparations magistrales ou officinales,
 - l'émission de certificats médicaux,
 - la prescription d'arrêts de travail,
- les prescriptions particulières, à savoir :
 - médicaments soumis à prescription restreinte,
 - médicaments soumis à accord préalable,
 - médicaments d'exception
 - prescriptions de stupéfiants.



Tableaux des Montants de Garanties

Garanties d'assurance

Montants TTC*/personne



Annulation de voyage

Selon conditions du barème des frais d'annulation, 6 500 € max./personne et 32 000 € max./événement

- Modification ou refus des dates de congés payés du fait de l'employeur
- Vol de la carte d'identité, du passeport

- Autres clauses d'annulation que celles mentionnées ci-dessus

Franchise de 25 % du montant des frais d'annulation garanti avec un minimum de 150 €/personne assurée
Pour les dossiers inférieurs à 150 €/personne : franchise minimale de 75 €/personne
Franchise de 15 €/personne pour les dossiers inférieurs à 150 €
Franchise de 30 €/personne pour les dossiers supérieurs à 150 €



Bagages et effets personnels

- Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport

Franchise

- Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie

Franchise

- Indemnités pour retard de livraison des bagages

1200 €/personne et par sinistre

30 €/dossier

30 €

150 €



Responsabilité civile vie privée à l'étranger

- Plafond global de garantie :

- dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis

4 500 000 €/événement

- dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis

45 000 €/événement

- Tous dommages confondus, corporels, matériels et immatériels

4 500 000 €/événement

Franchise

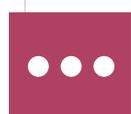
75 €/sinistre



Frais d'interruption de séjour

- Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical, d'hospitalisation sur place ou de retour anticipé

Au prorata temporis avec un maximum de 6 500 € max./personne et 32 000 € max./événement



Vol manqué

- Prise en charge d'un nouveau billet pour un départ dans les 24 heures

Montant du billet « aller » initial



Retard d'avion

- Retard de vol

Franchise relative

Indemnité forfaitaire de 30 €/heure de retard avec un max. de 150 €/personne 4h de retard au départ

* Taux applicable selon la législation en vigueur.

Prestations d'assistance

Montants TTC*/personne



Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure

• Transport/Rapatriement	Frais réels
• Retour des enfants mineurs et d'un accompagnant assurés	Frais réels
• Présence hospitalisation	Billet AR et 50 €/ nuit (max. 10 nuits)
• Accompagnement des enfants	Billet AR ou hôtesse
• Chauffeur de remplacement	Billet aller ou chauffeur
• Prolongation de séjour	Hôtel 80 €/ nuit (max. 4 nuits)**
• Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Billet retour + frais de taxi



Frais médicaux

• Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement)	
- USA, Canada	80 000 €
- Reste du monde	30 000 €
• Urgence dentaire	300 €
Franchise des frais médicaux	30 €



Assistance en cas de décès

• Transport de corps	Frais réels
• Frais de cercueil ou d'urne	2 300 €
• Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés	Frais réels
• Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille	Frais réels



Assistance voyage

• Avance de la caution pénale à l'étranger	15 000 €
• Prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger	3 000 €
• Retour anticipé en cas de sinistre au domicile	Billet retour + frais de taxi
• Frais de recherche et de secours en mer et en montagne :	
recherche et de secours	1 500 €
• Envoi de médicaments	Frais d'envoi



Téléconsultation (garantie valable pour les résidents français pour tout voyage dans le monde entier)

• Service téléphonique de télé-médecine	Max. 2 téléconsultations par voyage
---	-------------------------------------

*Taux applicable selon la législation en vigueur.

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

Barème des frais d'annulation

	<i>Prestation</i>	<i>Date de l'annulation</i>	<i>Montant des frais</i>
	Vols Secs	Après émission du billet	100 % du prix du billet
		En cas de non présentation ou de présentation hors délai	
		En cas de non restitution du billet	
	Hébergement seul	À plus de 30 jours du départ	30 % du montant TTC des prestations
		Entre 30 et 16 jours avant le départ	55 % du montant TTC des prestations
		Entre 15 et 7 jours avant le départ	75 % du montant TTC des prestations
		À moins de 7 jours du départ et après le départ	100 % du montant TTC des prestations
	Soins à la journée ou toute prestation sans hébergement	Avant la réservation de la date du soin ou de la prestation	30 % du montant TTC du soin ou de la prestation
		Après la réservation de la date du soin ou de la prestation	100 % du montant TTC du soin ou de la prestation
		En cas de non présentation au centre de soin ou sur le lieu de la prestation	100 % du montant TTC de la prestation
	Forfaits touristiques	À plus de 30 jours du départ	30 % du montant TTC du forfait
		Entre 30 et 16 jours avant le départ	55 % du montant TTC du forfait
		Entre 15 et 7 jours avant le départ	75 % du montant TTC du forfait
		À moins de 7 jours du départ et après le départ	100 % du montant TTC du forfait



THALASSEO

TRAVELSPA est une SAS au capital de 210 000 € inscrite au RCS AIX sous le numéro B 509 000 899, sise Le patio, entrée A, 2nd étage, 330 rue Pascal Duverger, 13090 Aix-en-Provence, Exploite la marque Thalasseo, et est titulaire de la licence n° IM013110003 délivrée par la préfecture des Bouches du Rhône et de la garantie financière de l'APS
TRAVELSPA a souscrit auprès de la compagnie HISCOX France, SARL au capital de 3 512 715 €, sise 19, rue Louis Legrand - 75002 Paris
TRAVELSPA est titulaire du contrat d'assurance n° HA RCP0082915



Aon France agissant sous le nom commercial Chapka Assurances

Siège social : 31-35 rue de la Fédération - 75717 Paris Cedex 15 - T. +33(0)1 47 83 10 10 - aon.fr
N° ORIAS 07 001 560 - SAS au capital de 46 027 140 € - 414 572 248 RCS Paris
N° de TVA intracommunautaire : FR 22 414 572 248
Garantie financière et assurance de responsabilité civile professionnelle conformes aux articles L. 512-7 et L. 512-6 du Code des Assurances



EUROP ASSISTANCE SA

Entreprise régie par le Code des Assurances - Société Anonyme au capital de 48 123 637 €, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, dont le siège social est sis 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France,
N° TVA (UE) : FR 8245136640500012 - Certificat AFAQ n° 11396 - Référentiel ISO 9001
agissant également à travers sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, enregistrée en Irlande sous le certificat N° 907089

* Vous vivez, nous veillons