



ASSURANCES VOYAGES BRAVO : VOYAGEZ EN TOUTE SÉRÉNITÉ.



MÉDITERRANÉE - OCÉAN INDIEN - CARAÏBES - ASIE - OCÉAN ATLANTIQUE

Collection hiver - été 2023/2024

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

\*Vous vivez, nous veillons

**Vous avez choisi de belles vacances, Vous méritez une bonne assurance !**

*BRAVO CLUB/Alpitour France Vous offre la possibilité d'adhérer auprès d'EUROP ASSISTANCE à une assurance multirisques « BRAVO ASSUR' » afin de garantir les risques liés au Voyage réservé. La nature et les conditions des garanties ainsi que les exclusions de cette assurance sont décrites dans les présentes Dispositions Générales. En cas de d'Adhésion, le contrat d'assurance Vous lie directement avec l'Assureur/Assisteur, EUROP ASSISTANCE.*

## SOMMAIRE

<b>TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIES</b>	<b>4</b>
<b>TABLEAUX DES TARIFS ET LISTE DES PAYS</b>	<b>8</b>
<b>IMPORTANT</b>	<b>9</b>
<b>QUELQUES CONSEILS</b>	<b>10</b>
<b>GÉNÉRALITÉS ASSURANCE ET ASSISTANCE</b>	<b>11</b>
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>16</b>
<b>Assistance aux personnes en cas de Maladie ou de blessure au cours du Voyage</b>	<b>16</b>
<b>1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT</b>	<b>16</b>
<b>2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURÉS</b>	<b>16</b>
<b>3. PRÉSENCE HOSPITALISATION</b>	<b>16</b>
<b>4. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS</b>	<b>16</b>
<b>5. POURSUITE DU VOYAGE</b>	<b>16</b>
<b>6. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (UNIQUEMENT ZONES 1 ET 2)</b>	<b>17</b>
<b>7. PROLONGATION DE SÉJOUR</b>	<b>17</b>
<b>8. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTE AU DOMICILE</b>	<b>17</b>
<b>9. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)</b>	<b>17</b>
<b>10. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)</b>	<b>18</b>
<b>Assistance en cas de décès</b>	<b>18</b>
<b>1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ</b>	<b>18</b>
<b>2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ</b>	<b>18</b>
<b>3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTE AU DOMICILE</b>	<b>18</b>
<b>4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITES DÉCÈS</b>	<b>19</b>

<b>Assistance Voyage avant et lors d'un Voyage</b>	<b>19</b>
1. INFORMATIONS VOYAGE	19
2. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ÉTRANGER UNIQUEMENT)	19
3. ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE LORS D'UN VOYAGE	19
4. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'ATTENTAT	20
5. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE	20
6. TRANSMISSION DE MESSAGES URGENTS (DEPUIS L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)	20
7. ENVOI DE MEDICAMENTS À L'ÉTRANGER	20
8. ASSISTANCE EN CAS DE VOL, PERTE OU DESTRUCTION DE VOS DOCUMENTS D'IDENTITÉ OU DE VOS MOYENS DE PAIEMENT	20
9. INFORMATIONS SANTÉ	21
10. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS	21
11. ASSISTANCE AU RETOUR AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT (EN FRANCE UNIQUEMENT)	21
<b>GARANTIES D'ASSURANCE</b>	<b>24</b>
1. ANNULATION DE VOYAGE	24
2. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS	26
3. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE	27
4. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER	29
5. VOL MANQUÉ	30
6. VOYAGE DE COMPENSATION	30
7. CORRESPONDANCE MANQUÉE	30
8. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	31
9. RETARD D'AVION	32
10. DÉPART IMPOSSIBLE	33
11. RETOUR IMPOSSIBLE	33
<b>CADRE DU CONTRAT</b>	<b>35</b>

## Tableaux des montants de garantie

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	Montants TTC*/personne
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b>	
- Transport/Rapatriement	Frais réels
- Retour des Membres de la famille Assurés ou deux Compagnons de Voyage Assurés	Billet retour + frais de taxi
- Présence Hospitalisation	Billet AR et 80 € / nuit (max 10 nuits)
- Accompagnement des enfants de moins de 18 ans	Billet AR ou hôtesse
- Poursuite du Voyage	Frais de transport supplémentaires
- Chauffeur de remplacement	Billet aller ou chauffeur
- Prolongation de séjour	Hôtel 80 € / nuit (max 4 nuits)  Hôtel 80 € / nuit (max 14 nuits maximum) sur décision des médecins d'EUROP ASSISTANCE, en cas de Maladie avérée, eu égard aux réglementations sanitaires émanant d'une autorité compétente du Pays d'Origine du Bénéficiaire ou du pays du lieu de Séjour, en vue d'éviter un risque de propagation de ladite maladie dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.
- Retour anticipé en cas d'Hospitalisation d'un Membre de la famille, du Remplaçant Professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile	Billet retour + frais de taxi
<b>FRAIS MÉDICAUX</b>	
- Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'Hospitalisation (Etranger uniquement)  Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens  Zone 3 : monde entier	75 000 €  152 500 €
- Urgence dentaire	300 €
<i>Franchise des frais médicaux</i>	30 €
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b>	
- Transport de corps	Frais réels
- Frais de cercueil ou d'urne	2 300 €
- Retour des Membres de la famille ou d'un Compagnon de Voyage Assurés	Billet retour + frais de taxi
- Retour anticipé en cas de décès d'un Membre de la famille, du Remplaçant Professionnel, de la personne en charge de la garde d'un enfant mineur et/ou majeur handicapé resté au Domicile	Billet retour + frais de taxi
- Reconnaissance de corps et formalités décès	Billet AR et 80 € / nuit (max 2 nuits)

ASSISTANCE VOYAGE	
<b>Avant le Voyage</b>	
- Information Voyage	
<b>Pendant le Voyage</b>	
- Avance de la caution pénale à l'Etranger	15 300 €
- Prise en charge des honoraires d'avocat à l'Etranger	3 100 €
- Assistance en cas de Sinistre au Domicile lors d'un Voyage Retour anticipé Mesures conservatoires (en France uniquement) Hébergement (en France uniquement)	Billet retour + frais de taxi 80 € 80 € 50 €/nuit (max 2 nuits)/personne
- Retour anticipé en cas d'Attentat	Billet retour + frais de taxi
- Retour anticipé en cas de Catastrophe naturelle	Billet retour + frais de taxi
- Frais de recherche et de secours en mer et en montagne Recherche et secours en mer et en montagne Secours sur pistes balisées	15 300 € Frais réels
- Transmission de messages urgents (depuis l'Etranger uniquement)	Frais d'envoi
- Envoi de médicaments	Frais d'envoi
- Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement	Avance de fonds de 2 300 €
- Informations santé	
<b>Après le Voyage</b>	
Assistance au retour au Domicile après rapatriement	
- Aide ménagère	10 heures
- Confort hospitalier	Location de TV 77 €

GARANTIES D'ASSURANCE	Montants TTC*/personne
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>	Selon conditions du barème des frais d'Annulation 8 000 € max./personne et 40 000 € max./événement
- Maladie, Accident ou décès	Franchise 30 € / dossier
- Annulation pour toutes causes justifiées	Franchise de 10 % avec un minimum de 75 € par personne
<b>BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b>	
- Vol, destruction totale ou partielle, perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport	3 000 €
Franchise	30 € / dossier
- Objets précieux :	1 500 €
Franchise en cas de dommage aux valises	50 €
- Indemnités pour retard de livraison des bagages	305 €
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b>	
Plafond global de garantie :	4 500 000 €/événement
- dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis	4 500 000 €/événement
- dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis	75 000 €/événement
<b>INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE</b>	
- Capital décès ou Invalidité Permanente Totale	10 000 €
Franchise	10 %
<b>VOL MANQUÉ</b>	
Forfait	50 % du montant total du forfait
Vol sec	80 % du coût total du billet
<b>VOYAGE DE COMPENSATION</b>	
- En cas de rapatriement médical pour l'Assuré et d'un accompagnant Assuré	Prix d'achat initial du Voyage Assuré (en bon à valoir auprès de l'Organisateur du Voyage)

CORRESPONDANCE MANQUÉE	
- Retard > 6 heures entraînant une rupture de correspondance	Remboursement sur justificatifs des dépenses: nuit d'hôtel+petit déjeuner+transfert avec un maximum de 76 €
- Retard > 12 heures entraînant une rupture de correspondance	Forfait de 10% du montant du Voyage initial à valoir dans Votre agence de Voyage avec un maximum de 250 €
FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR	
- Remboursement des prestations terrestres non utilisées en cas de rapatriement médical ou de retour anticipé	Au prorata temporis avec un maximum de 8 000 € max./personne et 40 000 € max./événement
RETARD D'AVION	
- Sur vol régulier aller et/ou retour : retard > 4 heures - Sur vol charter aller : retard > 6 heures	Indemnité forfaitaire de 30 € / heure de retard avec un max. de 150 € / personne
DÉPART IMPOSSIBLE	
- Frais de pré-acheminement	100 € max./personne
- Frais consécutifs au report du Voyage	5 % du prix du Voyage avec un maximum de 150 €/personne
- Frais d'Annulation du Voyage (s'il est organisé autour d'un événement à caractère exceptionnel et limité dans le temps à la durée du séjour et qui ne peut être reporté)	Remboursement du Voyage pour compléter en tout ou partie le remboursement du Tour Opérateur
RETOUR IMPOSSIBLE	
- Prise en charge sur justificatifs des frais d'hébergement, de repas et d'effets de première nécessité en cas de retour impossible au-delà de sa date de retour initialement prévue	10 % maximum du prix du Voyage assuré par nuit supplémentaire suivant la première nuit avec un maximum de 5 nuits consécutives.
Franchise	La première nuit consécutive à la date de retour

\* Taux applicable selon la législation en vigueur

**Les garanties peuvent donner lieu à exclusions, limitations et franchises.  
Pour connaître le détail, l'étendue et les conditions de garanties, reportez-vous aux dispositions ci-dessous)**

## Tableaux des tarifs et liste des pays

TARIFS					
Par personne		Par Famille/Group d'Amis *		Groupe	
Moyens courriers	Longs courriers	Moyens courriers	Longs courriers	Moyens courriers**	Longs courriers
<b>46 €</b>	<b>77 €</b>	<b>159 € par dossier</b>	<b>219 € par dossier</b>	<b>39 € par personne</b>	<b>53 € par personne</b>

\* Famille/ Groupe d'Amis : de 3 à 9 personnes inscrites sur un même dossier avec ou sans lien de parenté

\*\* Temps de vol, hors escales éventuelles, inférieur ou égal à 6 heures. Le Cap Vert est considéré comme du moyen-courrier.

LISTE DES PAYS		
<p><b>ZONE 1 : FRANCE</b> France métropolitaine (FR)</p> <p><b>ZONE 2 : EUROPE &amp; PAYS MÉDITERRANÉENS</b> (à l'exclusion des DROM-TOM, Canaries et Açores)</p> <p>Albanie (AL) Allemagne (DE) Andorre (AD) Autriche (AT) Baléares (XA) Belgique (BE) Bosnie Herzégovine (BA) Bulgarie (BG) Chypre (CY) Croatie (HR) Danemark (sauf Groenland) (DK) Ecosse (v. Royaume-Uni) Espagne continentale (ES) Estonie (EE) Finlande (FI) France métropolitaine (FR)</p>	<p>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) Monténégro (ME) Norvège (NO) Pays-Bas (NL) Pologne (PL) Portugal continental (PT) République Tchèque (CZ) - (voir aussi Tchèque République)</p>	<p>Roumanie (RO) 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)</p> <p><b>ZONE 3 : MONDE ENTIER</b> Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du chapitre « quelle est la couverture géographique du contrat ? » (page 14).</p>

## Important

### Vous avez besoin d'assistance ?

Contactez EUROP ASSISTANCE

- 24 h/7j
- + 33 1 57 32 90 94

### 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.

### 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 l'Organisateur du Voyage et Nous déclarer Votre Sinistre sous 2 ou 5 jours selon la garantie à la suite de 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 le site : <https://alpitour.eclaims.europ-assistance.com>
- ou par e-mail : [claimsALPITOUR@roleurop.com](mailto:claimsALPITOUR@roleurop.com)
- ou par courrier à l'adresse suivante :

**E Référence Directe International**  
**c/o Europ Assistance EAES (Alpitour)**  
**Parc le Chênaie**  
**505, rue Claude Bernard**  
**62320 Rouvroy – France**

## 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 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 être exclues de la présente Police d'Assurance Collective. Nous Vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.**

## Généralités assurance et assistance

### SANCTIONS INTERNATIONALES

EUROP ASSISTANCE 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/fr/who-we-are-international-regulatory-information/>

A 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, Corée du Nord, Région de Crimée et les régions populaires de Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk et Luhansk, Iran, 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 d'Assurance Collective que si Vous avez respecté les recommandations officielles de Voyages émises par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'origine à la Date de Départ. Les recommandations incluent les "contre-indications de Voyages ou d'effectuer tous Voyages sauf ceux indispensables"**

### 1. OBJET DU CONTRAT

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

### 2. DÉFINITIONS

Au sens de la présente Police d'Assurance Collective, on entend par :

#### ACCIDENT

Un événement extérieur soudain et fortuit causant, de façon non intentionnelle, un dommage corporel à une personne physique.

#### 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.

#### ADHÉRENT

Le client du Souscripteur qui a opté pour l'Adhésion à la Police d'Assurance Collective.

#### ADHÉSION

L'adhésion par l'Adhérent à la Police d'Assurance Collective afin de bénéficier de ses garanties dans le cadre d'un Voyage spécifique.

#### ANNULATION

La suppression pure et simple du Voyage que Vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

#### ASSURÉ/VOUS/ VOS/ VOTRE

Sont considérés comme Assurés :

- les personnes physiques Voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant adhéré à la présente Police d'Assurance Collective pour leur compte.
- les personnes physiques ayant adhéré conjointement à un contrat de Voyage auprès du Souscripteur et l'option « ASSURANCE/ASSISTANCE »,
- les salariés du Souscripteur.

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

## **ASSUREUR / ASSISTEUR / NOUS / NOS / NOTRE**

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 Collective par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise 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.

## **ATTENTAT**

Tout acte, comprenant de façon non limitative, l'usage de la force ou de la violence ou une menace d'usage de force et de violence, commis par une personne ou un (des) groups de personnes, agissant seules ou au nom de ou en relation avec toutes organisations ou gouvernements ou de créer un sentiment de peur au sein de l'opinion publique ou d'une partie de l'opinion publique. Tout attentat/ acte de terrorisme devra être officiellement recensé en tant que tel par l'autorité compétente à cet effet dans le lieu où l'attentat/ l'acte de terrorisme a été commis.

## **CATASTROPHE NATURELLE**

Phénomène d'origine naturelle, tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics du pays de survenance.

## **COMPAGNON DE VOYAGE**

Toute personne autre que l'Assuré, qui a réservé pour effectuer Votre Voyage avec Vous.

## **CONJOINT**

Epoux ou épouse, concubin ou concubine pacsé ou notoire de l'Assuré, de sexe opposé ou de même sexe, vivant sous le même toit et ayant avec l'Assuré une relation reconnue par le droit du Pays d'origine.

## **DATE DE DÉPART**

La date de début du Voyage figurant à la facture à l'attention de l'Assuré émise par l'Organisateur du Voyage.

## **DOMICILE**

Est considéré comme Domicile Votre lieu de résidence principale et habituelle dans Votre Pays d'Origine où l'Adhésion a été conclue. Il est situé en Europe occidentale, dans les DROM (Départements et Régions d'Outre-Mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie Française.

## **DROM**

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

## **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**

Tout pays autre que Votre Pays d'origine et les pays sanctionnés en application des conditions générales.

## **EUROPE OCCIDENTALE**

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

## **ÉVÉNEMENT**

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

## **ÉVÉNEMENT MAJEUR À DESTINATION**

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

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

## **FRANCE**

Le terme France signifie la France métropolitaine et les DROM.

## FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à Votre charge.

## GRÈVES

Cessation collective du travail par des salariés en vue d'appuyer des revendications professionnelles.

## HOSPITALISATION

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

## IMMOBILISATION

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

## INVALIDITÉ PERMANENTE TOTALE

Perte définitive par l'Assuré, en raison d'un taux d'invalidité égal ou supérieur aux taux prescrits la réglementation applicable, de la capacité à se livrer à quelque activité professionnelle que ce soit, en conséquence d'un dommage corporel.

## MALADIE

Toute altération de l'état de santé, pour des raisons autres qu'un dommage corporel.

## MALADIE GRAVE

Maladie diagnostiquée par un docteur en médecine et en particulier : (a) lorsque la Maladie Grave atteint l'Assuré, il est nécessaire qu'un docteur en médecine constate que l'Assuré n'est pas en état de prendre part au Voyage ; (b) en ce qui concerne les personnes autres qu'un Assuré il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare qu'une Hospitalisation est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

## MEMBRE DE LA FAMILLE

Par Membre de la famille, on entend époux, épouse, conjoint pacsé ou concubin ou concubine vivant sous le même toit, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits enfants de l'Assuré.

## NOTRE MÉDECIN CONSEIL

Le docteur en médecine désigné par l'Assureur pour déterminer l'état de santé de l'Assuré.

## ORGANISATEUR DU VOYAGE

ALPITOUR FRANCE, exploitant en France la marque BRAVO CLUB, SAS au capital de 1 500 000 €, immatriculée au RCS de Créteil sous le numéro 829 185 362 – Siège social : 13, avenue du Général Leclerc, 94700 Maisons-Alfort. Immatriculé au registre des Opérateurs de Voyages sous le numéro IM 094170004 – Garant financier Groupama Assurance Crédit 8-10, rue d'Astorg, 75008 Paris – RCP Hiscox France 19, rue Louis Legrand, 75002 Paris.

## PAYS D'ORIGINE

Le pays de situation de Votre Domicile.

## POLICE D'ASSURANCE COLLECTIVE

Ce contrat d'assurance de groupe, souscrit par le Souscripteur, au bénéfice de ses clients, qui peuvent choisir d'y adhérer.

## QUARANTAINE

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

## REMPLAÇANT PROFESSIONNEL

Personne remplaçant l'Assuré sur son lieu de travail durant le Voyage.

## RÉSIDENCE SECONDAIRE

Habitation dont Vous êtes propriétaire, située dans Votre Pays d'Origine, autre que Votre Domicile et que Vous occupez pour Vos loisirs et vacances.

## SINISTRE

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties de la présente Police d'Assurance Collective.

## SINISTRE AU DOMICILE

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à Votre Domicile durant Votre Voyage, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU AU DOMICILE LORS D'UN VOYAGE ».

## SOUSCRIPTEUR

L'Organisateur du Voyage ayant son siège social en France et qui a souscrit la présente Police d'Assurance Collective pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

## TIERS

Toute personne autre que l'Assuré un Membre de la famille au 3ème degré ou un Compagnon de Voyage. Dans le cadre de la garantie responsabilité civile "vie privée" à l'étranger, cette définition ne s'applique pas aux personnes auxquelles l'Assuré par un contrat dans le cadre de son activité professionnelle et à l'égard desquelles l'Assuré peut engager sa responsabilité professionnelle.

#### USURE

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

#### VÉTUSTE

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

#### VOYAGE

La prestation réservée auprès de l'Organisateur du Voyage comprenant les prestations de Voyages suivantes : vols, billets de train, croisières, réservations d'hôtel, hébergement, réservation, offre intégrée de Voyage.

### 3. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent aux déplacements de loisirs ou professionnels, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'Organisateur du Voyage Souscripteur de la présente Police d'Assurance Collective, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'Organisateur du Voyage Souscripteur de la présente Police d'Assurance Collective, et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

### 4. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

**Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance s'appliquent dans le monde entier, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Corée du Nord, Région de Crimée et les régions populaires de Zaporizhzhia, Kherson, Donetsk et Luhansk, Iran, Russie, Syrie et Venezuela.**

### 5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

#### A. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours primaires locaux pour tout problème relevant de leurs compétences. En tout état de cause, Notre intervention ne saurait se substituer aux interventions des services publics locaux ou de tout intervenant auquel Nous aurions obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale. Afin de Nous permettre d'intervenir : nous Vous recommandons de préparer Votre appel.

#### Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- Vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où Vous Vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut Vous joindre,
- Votre numéro de Police.

#### Vous devez impérativement :

- Nous appeler sans attendre au n° de téléphone : 01 57 32 90 94, (depuis l'Étranger le + 33 1 57 32 90 94).
- **Obtenir Notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- Vous conformer aux solutions que Nous préconisons,
- Nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- Nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

#### B. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ET DES PRESTATIONS ?

Nous Nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance ou d'assistance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, justificatif de Domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf Votre nom, Votre adresse et les personnes composant Votre foyer fiscal).

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

**Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une Maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation continue, ou une Hospitalisation de jour, ou une Hospitalisation ambulatoire, dans les 3 mois précédant la Date du Départ en Voyage pour l'Assistance 3 mois précédant la date de réservation du Voyage pour l'Annulation, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.**

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

#### C. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA (DES) GARANTIE(S) D'ASSURANCE :

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où Vous avez connaissance du Sinistre, 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://alpitour.eclaims.europ-assistance.com> ou aux coordonnées suivantes :

**E Référence Directe International**  
**c/o Europ Assistance EAES (Alpitour)**  
**Parc de la Chênaie**  
**505, rue Claude Bernard – 62320 Rouvroy**  
**e-mail : [claimsALPITOUR@roleurop.com](mailto:claimsALPITOUR@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.**

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

#### **D. CUMUL DE GARANTIES**

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

#### **E. FAUSSES DÉCLARATIONS**

Les déclarations volontairement fausses ou incorrectes ou les réticences intentionnelles de l'Adhérent entraînent la nullité de l'Adhésion lorsque ces déclarations ou réticences modifient l'objet du risque ou en diminuent la perception par l'Assureur, même si le risque omis ou dénaturé par l'Adhérent n'a eu aucune influence sur le Sinistre. Dans ce cas, l'Assureur a le droit de conserver toutes les primes payées et a droit au paiement de toutes les primes impayées et échues à titre de dommages-intérêts.

Les déclarations fausses ou incorrectes ou la réticence de l'Adhérent, dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraînent pas la nullité de l'Adhésion. Si elles sont découvertes avant Sinistre, la prise en charge d'un Sinistre ou d'une réclamation se trouvera compromise : en effet, l'Assureur a le droit de réduire l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

#### **6. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?**

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses de la présente Police d'Assurance Collective, 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.

## Prestations d'assistance

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

#### 1. TRANSPORT / RAPATRIEMENT

Si au cours de Votre Voyage, Vous êtes malade ou blessé(e), Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local qui Vous a reçu à la suite de la Maladie ou de l'Accident.

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

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

De même, en fonction des seules exigences médicales et sur décision de Nos médecins, Nous pouvons déclencher et organiser dans certains cas, un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de Votre Domicile.

Seuls Votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'Hospitalisation éventuel.

#### IMPORTANT

**Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à Nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales.**

**Par ailleurs, dans le cas où Vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par Nos médecins, Vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par Vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de Votre état de santé.**

#### 2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE DEUX COMPAGNONS DE VOYAGE ASSURÉS

Lorsque Vous êtes rapatrié(e) par Nos soins, selon avis de Notre Service Médical, Nous organisons le transport des Membres de Votre famille assurés ou de 2 Compagnons de Voyage assurés qui se déplaçaient avec Vous afin, si possible, de Vous accompagner lors de Votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec Vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1re classe ou par avion classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ, pour qu'elles puissent se rendre de leur lieu de Voyage à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport au Domicile.

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

#### 3. PRÉSENCE HOSPITALISATION

Lorsque Vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de Votre Maladie ou de Votre Accident et que Nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que Votre retour ne peut se faire avant 2 jours, Nous organisons et prenons en charge le Voyage aller-retour depuis Votre Pays d'Origine, par train 1re classe ou par avion classe économique d'une personne de Votre choix afin qu'elle se rende à Votre chevet.

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

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE DEUX COMPAGNONS DE VOYAGE ASSURÉS ».**

#### 4. ACCOMPAGNEMENT DE VOS ENFANTS

Lorsque, malade ou blessé(e) Vous Vous trouvez dans l'impossibilité de Vous occuper de Vos enfants assurés de moins de 18 ans ou handicapés majeurs Voyageant avec Vous, Nous organisons et prenons en charge le Voyage aller-retour par train 1re classe ou avion classe économique depuis Votre Pays d'origine, d'une personne de Votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener Vos enfants dans Votre Pays d'origine ou au Domicile d'un Membre de Votre famille choisi par Vous par train 1re classe ou par avion classe économique. Les billets de Vos enfants restent à Votre charge.

#### 5. POURSUITE DU VOYAGE

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de Votre Voyage mais Votre état de santé ne nécessite pas Votre rapatriement médical, selon avis de Nos médecins conformément aux termes du paragraphe

« TRANSPORT / RAPATRIEMENT », Nous prenons en charge les éventuels frais supplémentaires du transport que Vous engagez pour poursuivre le Voyage interrompu, dans la limite du prix du Voyage de retour à Votre Domicile, au jour et au lieu de l'incident.

## 6. CHAUFFEUR DE REMPLACEMENT (UNIQUEMENT ZONES 1 ET 2)

Vous êtes malade ou blessé(e) au cours de Votre Voyage. Si Votre état de santé ne Vous permet plus de conduire Votre véhicule et qu'aucun des passagers ne peut Vous remplacer, Nous mettons à Votre disposition :

- soit un chauffeur pour ramener le véhicule à Votre Domicile, par l'itinéraire le plus direct. Nous prenons en charge les frais de Voyage.
- soit un billet de train 1re classe ou d'avion classe économique afin de Vous permettre soit de récupérer Votre véhicule ultérieurement, soit qu'une personne désignée par Vous puisse ramener le véhicule.

Les frais de route (carburant, péages éventuels, passages de bateau, frais d'hôtel et de restaurant des éventuels passagers) restent à Votre charge. Le chauffeur intervient selon la réglementation en vigueur applicable à sa profession. Cette garantie Vous est accordée si Votre véhicule est dûment assuré et en parfait état de marche, conforme aux normes du Code de la Route national et international et remplit les normes du contrôle technique obligatoire. Dans le cas contraire, Nous Nous réservons le droit de ne pas envoyer de chauffeur et en remplacement, Nous fournissons et prenons en charge un billet de train 1re classe ou d'avion classe économique pour Vous permettre d'aller rechercher le véhicule.

## 7. 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 Compagnon de Voyage 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 le Compagnon de Voyage 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 Compagnon de Voyage 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 le Compagnon de Voyage assuré. Dans les 2 cas, Notre prise en charge cesse à compter du jour où Nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que Vous êtes en mesure de reprendre le cours de Votre Voyage interrompu ou de rentrer à Votre Domicile.

## 8. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE

Pendant Votre Voyage, Vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue survenue durant Votre déplacement et dans Votre Pays d'origine :

- d'un Membre de Votre famille,
- de Votre Remplaçant Professionnel,
- de la personne en charge de la garde de Votre enfant mineur et/ ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que Vous :

- Vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans Votre Pays d'Origine,
- repreniez Votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de Votre Remplaçant Professionnel, Votre présence sur Votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez Vos enfants laissés sans garde à Votre Domicile.

Nous organisons :

- soit Votre Voyage aller-retour,
- soit Votre Voyage aller simple et celui d'une personne assurée de Votre choix se déplaçant avec Vous, et prenons en charge le(s) billet(s) de train 1re classe ou d'avion classe économique jusque dans Votre Pays d'origine ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

À défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'Hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai de 30 jours, Nous Nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation

## 9. REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

**Pour bénéficier de ces remboursements, Vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans Votre Pays d'origine 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 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 et inversement. Avant de partir en Voyage à l'Étranger, Nous Vous conseillons de Vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce Voyage, ainsi qu'au pays dans lequel Vous Vous rendez (pour l'Espace économique européen et pour la Suisse, munissez-Vous de la carte européenne

d'assurance maladie). Ces différents formulaires sont délivrés par la Caisse d'Assurance Maladie à laquelle Vous êtes affilié(e) afin de bénéficier, en cas de Maladie ou d'Accident, d'une prise en charge directe de Vos frais médicaux par cet organisme.

**Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire :**

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

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'Étranger,
- frais d'Hospitalisation quand Vous êtes jugé(e) intransportable, par décision de Nos médecins, prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'Hospitalisation cesse à compter du jour où Nous sommes en mesure d'effectuer Votre transport, même si Vous décidez de rester sur place,
- urgence dentaire dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

**Montant et modalités de prise en charge :**

Nous Vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à Votre charge après remboursement effectué par la Sécurité sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **jusqu'à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

**Une Franchise, dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties,** est appliquée dans tous les cas par Assuré et pour la durée de la présente Police d'Assurance Collective.

Vous (ou Vos ayants droit) Vous engagez (s'engageant) à cette fin à effectuer, au retour dans Votre Pays d'origine 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 de la présente Police d'Assurance Collective, sous réserve que Vous Nous communiquiez préalablement les factures originales de frais médicaux et l'attestation de non prise en charge émanant de la Sécurité sociale, la mutuelle et tout autre organisme de prévoyance.

**10. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)**

Pour l'application de cette prestation, il est rappelé que le terme « France » signifie la France métropolitaine 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 et inversement.

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant Votre Voyage à l'Étranger, tant que Vous Vous trouvez hospitalisé(e) Nous pouvons faire l'avance des frais d'Hospitalisation **à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

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

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

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

Dans tous les cas, Vous Vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de Notre facture. En cas de non-paiement de Votre part à cette date, le Souscripteur s'engage à Nous rembourser cette avance dans le délai maximum de 30 jours à compter de Notre demande, charge pour ce dernier d'en récupérer le montant, s'il le souhaite, auprès de Vous.

Pour être Vous-même remboursé(e), Vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de Vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si Vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

**ASSISTANCE EN CAS DE DECES**

**1. TRANSPORT DE CORPS ET FRAIS DE CERCUEIL EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ**

L'Assuré décède durant son Voyage : Nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays d'origine.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exclusion des autres frais.

De plus, Nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que la famille se procure auprès du prestataire funéraire de son choix, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties,** et sur présentation de la facture originale.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

**2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE OU D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN ASSURÉ**

Le cas échéant, Nous organisons et prenons en charge le retour, par train 1re classe ou avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne assurée ou des Membres de la famille assurés qui Voyageai(en)t avec le défunt afin qu'elle/ils puisse(nt) assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour dans le Pays d'origine ne peuvent être utilisés.

**3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE VOTRE FAMILLE, DE VOTRE REMPLAÇANT PROFESSIONNEL OU DE LA PERSONNE EN CHARGE DE LA GARDE DE VOTRE ENFANT MINEUR ET/OU MAJEUR HANDICAPÉ RESTÉ AU DOMICILE**

Pendant Votre Voyage, Vous apprenez le décès dans Votre Pays d'origine, survenu durant Votre déplacement :

- d'un Membre de Votre famille,
- de Votre Remplaçant Professionnel,

- de la personne en charge de la garde de Votre enfant mineur et/ ou majeur handicapé resté au Domicile.

Afin que Vous :

- puissiez assister aux obsèques du défunt dans Votre Pays d'origine
- repreniez Votre activité professionnelle laissée vacante de par la défaillance de Votre Remplaçant Professionnel, Votre présence sur Votre lieu de travail s'avérant indispensable,
- rejoigniez Vos enfants laissés sans garde à Votre Domicile.

Nous organisons :

- soit Votre Voyage aller-retour,
- soit Votre Voyage aller simple et celui d'une personne assurée de Votre choix se déplaçant avec Vous, et prenons en charge
- le(s) billet(s) de train 1re classe ou d'avion classe économique jusque dans Votre, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport au Domicile.

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

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

#### 4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

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

### ASSISTANCE VOYAGE AVANT ET LORS D'UN VOYAGE

#### AVANT LE VOYAGE

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

À Votre demande, Nous pouvons Vous fournir des informations concernant :

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

#### PENDANT LE VOYAGE

##### 2. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Vous êtes en Voyage à l'Étranger et Vous faites l'objet de poursuites judiciaires du fait d'un accident de la circulation **et ce à l'exclusion de toute autre cause** : Nous faisons l'avance de la caution pénale **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Vous Vous engagez à Nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de Notre facture ou aussitôt que cette caution Vous aura été restituée par les autorités, si la restitution intervient avant l'expiration de ce délai.

De plus, Nous prenons en charge les frais d'avocat que Vous avez été amené, de ce fait, à engager sur place **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, à condition que les faits reprochés ne soient pas, dans la législation du pays, passibles de sanctions pénales.

Cette prestation ne couvre pas les poursuites judiciaires engagées dans Votre Pays d'origine, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.

##### 3. ASSISTANCE EN CAS DE SINISTRE SURVENU À VOTRE DOMICILE LORS D'UN VOYAGE

Pendant Votre Voyage, Vous apprenez la survenance d'un Sinistre à Votre Domicile.

Vous pouvez bénéficier de l'une ou l'autre des 2 prestations suivantes non cumulatives :

#### RETOUR ANTICIPÉ

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

À défaut de présentation de justificatifs (déclaration de Sinistre auprès de l'Assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Nous Nous réservons le droit de Vous facturer l'intégralité de la prestation.

#### ASSISTANCE SINISTRE AU DOMICILE (EN FRANCE UNIQUEMENT)

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

En outre, si Votre Domicile est inhabitable à Votre retour de Voyage, Nous organisons et prenons en charge Votre séjour à l'hôtel pendant 2 nuits maximum à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

**À défaut de présentation de justificatifs du Sinistre au Domicile (déclaration de Sinistre auprès de l'Assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, Vous devrez Nous rembourser l'intégralité de ces prestations.**

#### 4. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'ATTENTAT

Pendant Votre Voyage, Vous apprenez qu'un Attentat est survenu dans un rayon maximal de 100 km autour du lieu où Vous séjournez. Si Vous souhaitez écourter Votre Voyage, Nous organisons et prenons en charge Votre Voyage par train 1re classe ou avion classe économique du lieu de Votre séjour jusqu'à Votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport jusqu'au Domicile.

La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant l'Attentat.

#### 5. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE

Pendant Votre Voyage, survient une Catastrophe naturelle à l'endroit où Vous Vous trouvez. Vous n'êtes pas blessé(e), mais Vous souhaitez écourter Votre Voyage. Nous organisons et prenons en charge Votre Voyage par train 1re classe ou avion classe économique du lieu de Votre séjour jusqu'à Votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare / aéroport jusqu'au Domicile. La demande de retour anticipé doit être formulée dans un délai maximal de 72 heures suivant la survenance de la Catastrophe naturelle.

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

Au cours de Votre Voyage, si Vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans Votre Pays d'origine, Nous transmettons, à l'heure et au jour que Vous avez choisis, le message que Vous Nous aurez communiqué par téléphone.

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

#### 7. ENVOI DE MÉDICAMENTS À L'ÉTRANGER

Vous êtes en Voyage à l'Étranger et Vos médicaments indispensables à la poursuite de Votre traitement et dont l'interruption Vous fait courir, selon avis de Nos médecins, un risque pour Votre santé, sont perdus ou volés, Nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra Vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à Votre charge.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, Nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par Votre médecin traitant sous réserve que cette dernière adresse à Nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il Vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

Nous prenons en charge les frais d'expédition et Vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que Vous Vous engagez à Nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que Nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments.

**Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non-disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.**

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

Pendant Votre Voyage, Vous perdez ou Vous Vous faites voler Vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés, sur simple appel vers Notre Service Informations, Nous Vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.).

Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas, Nous Vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles

de Vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que Vous pourrez faire des informations communiquées.

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

- soit du versement par un Tiers par débit sur carte bancaire de la somme correspondante,
- soit du versement par Votre établissement bancaire de la somme correspondante.

Vous signerez un reçu lors de la remise des fonds.

## 9. INFORMATIONS SANTÉ

**Ce service est conçu pour Vous écouter, orienter et informer. En cas d'urgence médicale, le premier réflexe doit être d'appeler les secours prévus localement.**

Sur simple appel téléphonique 24 h/24, 7 j/7, Nous Nous efforçons de rechercher les renseignements à caractère documentaire destinés à Vous orienter dans le domaine de la santé.

Si une réponse ne peut Vous être apportée immédiatement, Nous effectuons les recherches nécessaires et Vous rappelons dans les meilleurs délais. Les informations sont données dans le respect de la déontologie médicale.

L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation ou une prescription médicale téléphonique personnalisée, de favoriser une automédication ou de remettre en cause les choix thérapeutiques de praticiens. Si telle était Votre demande, Nous Vous conseillerions de consulter un médecin local ou Votre médecin traitant.

Nous apportons aux questions que Vous Nous posez une réponse objective à partir d'éléments officiels et ne pouvons être tenus pour responsables de l'interprétation que Vous pourrez en faire ni de ses conséquences éventuelles.

## 10. FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS

### FRAIS DE RECHERCHE ET DE SECOURS EN MER ET EN MONTAGNE

Nous prenons en charge les frais de recherche et de secours en mer et en montagne (y compris ski hors piste) **jusqu'à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

### FRAIS DE SECOURS SUR PISTE BALISÉE

Si Vous avez un Accident lors de la pratique du ski sur piste balisée, Nous prenons en charge les frais de secours du lieu de l'Accident jusqu'au centre de soins le plus proche sans limitation de montant.

Seuls les frais facturés par une société dûment agréée pour ces activités peuvent être remboursés.

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

## APRÈS LE VOYAGE

### 11. ASSISTANCE AU RETOUR AU DOMICILE APRÈS RAPATRIEMENT (EN FRANCE UNIQUEMENT)

Ces garanties ne sont acquises que si les conditions cumulatives suivantes sont réunies :

- Vous avez fait l'objet d'un transport / rapatriement, dans le cadre de la mise en œuvre de la prestation décrite au chapitre « TRANSPORT / RAPATRIEMENT »,
- et à Votre retour, à l'issue de ce transport / rapatriement, Vous êtes, soit hospitalisé(e) pour une durée supérieure à 5 jours, soit immobilisé(e) à Votre Domicile pour une durée supérieure à 5 jours.

L'Hospitalisation ou l'Immobilisation doit obligatoirement être consécutive au transport / rapatriement.

Vous Vous engagez, préalablement à la mise en œuvre de ces garanties, à Nous transmettre sur simple demande de Notre part toutes les pièces justificatives appuyant Votre demande :

- bulletin d'Hospitalisation en France,
- certificat médical d'Immobilisation au Domicile.

À défaut de transmission des pièces justificatives, susvisées Nous serons fondés à refuser la mise en œuvre de ces garanties.

### A. AIDE MÉNAGÈRE

Nous organisons la mise à disposition d'une aide-ménagère pour effectuer les travaux ménagers, à Votre Domicile, soit dès Votre retour de l'hôpital, soit dès la date de Votre Hospitalisation, soit durant Votre Immobilisation à Votre Domicile.

Nous prenons en charge le coût de l'aide-ménagère à concurrence de 10 heures, réparties à Votre convenance pendant le mois qui suit la date de Votre Hospitalisation ou de Votre retour à Domicile ou pendant Votre Immobilisation au Domicile (minimum de 2 heures à la fois).

À défaut de la présentation des justificatifs (attestation d'hospitalisation, certificat médical), Nous Nous réservons le droit de Vous refacturer l'intégralité de la prestation.

### B. CONFORT HOSPITALIER

Vous êtes hospitalisé(e) à la suite de Votre transport/rapatriement au titre du chapitre « TRANSPORT / RAPATRIEMENT » ci-avant pour 5 jours minimum : Nous prenons en charge les frais de location d'un téléviseur à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties pour la durée de Votre séjour à l'hôpital.

#### **CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

**En complément des exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « Quelles sont les exclusions générales applicables au contrat ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :**

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son Compagnon de Voyage avant ou pendant leur/son Voyage,
- les conséquences d'actes intentionnels de Votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les Maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une Hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois précédant la date du départ en Voyage, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans Notre accord ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales de la présente Police d'Assurance Collective,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du Voyage prévu à l'Étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque Vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si Vous utilisez Votre propre véhicule,
- les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre « TRANSPORT / RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne Vous empêchent pas de poursuivre Votre Voyage,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, ses conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans Votre Pays d'origine,
- les Hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,
- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais de recherche et de secours dans le désert,
- l'organisation des recherches et secours des personnes, notamment en montagne, en mer ou dans le désert,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec Vous,
- les frais d'Annulation de Voyage,
- les frais de restaurant,
- Les soins dentaires suivants :
  - les coûts de tout soin dentaire à caractère chirurgical ou conservateur,
  - tout traitement ou examen aux fins d'une procédure de diagnostic programmé ou connu à l'avance,
  - traitement pouvant, suivant l'opinion de notre médecin conseil, être raisonnablement reporté jusqu'à votre retour dans votre pays d'origine,
  - tout traitement dentaire ou procédure de diagnostic qui n'a pas pour seule finalité de soulager immédiatement la douleur ou l'inconfort ou de soulager une difficulté à s'alimenter,
  - usure normale des dents ou de prothèses dentaires,
  - tout dommage aux prothèses dentaires,

- traitement dentaire impliquant la fourniture d'une prothèse dentaire ou l'utilisation de métaux précieux,
- Tous les coûts liés à la pratique d'un sport ou d'une activité dangereux listés ci-après : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme, bobsleigh, plongée avec bouteille, spéléologie, saut à ski, saut en parachute, parapente, vol en ULM ou planneur, plongeon au tremplin, plongée sous-marine, deltaplane, escalade, équitation, montgolfière, escrime, toboggan, sports automobiles, sports de défense, sports d'aventure tels que le rafting, saut à l'élastique, kayak ou nage en eau vive, canoë,
- L'envoi de médicaments qui ne sont plus fabriqués,
- Maladie ou accident causés par une absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 grammes par litre de sang ou à 0,25 milligrammes par litre d'air expiré en cas d'accident impliquant un véhicule) par l'Assuré ou par le Compagnon de Voyage,
- Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- Suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou Compagnon de Voyage
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, Attentats/terrorisme, actes de sabotage, Grèves,
- Cessation collective du travail par des personnes non-salariées en vue d'appuyer des revendications professionnelles,
- Conséquence de la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que la radiation causée par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Conséquence de psychose, névrose, trouble de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- Participation de l'Assuré à des paris, compétitions ou combats,
- Mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, tout phénomène causé par les forces de la nature,
- Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes,
- les frais de douane.

## Garanties d'assurance

### 1. 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, lorsque Vous êtes dans l'obligation d'annuler Votre Voyage avant le départ.

#### DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

##### Maladie grave, Accident grave ou Décès

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

- de Vous-même, de Votre Conjoint de droit ou de fait ou de la personne Vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture de la présente Police d'Assurance Collective,
- 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 de la présente Police d'Assurance Collective,
- de Vos frères, soeurs, beaux-frères, belles-soeurs, 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 l'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective,
  - 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 l'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective.

##### Annulation pour toutes causes justifiées

La garantie Vous est acquise, **déduction faite d'une Franchise et d'un minimum indiqués au Tableau des Montants de Garanties** :

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de l'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective, indépendants de Votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'Annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que Vous et ayant qualité d'Assuré au titre de la présente Police d'Assurance Collective,
- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 kilomètres de Votre lieu de villégiature dans les 8 jours précédant la Date de Départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT ».

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du Voyage par l'Organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

#### CE QUE NOUS EXCLUONS

Les exclusions ci-dessous complètent 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 Annulations de Voyage motivées par :

- l'Hospitalisation d'une personne si cette Hospitalisation a déjà commencé au moment de la réservation de Votre Voyage ou de l'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective,
- les frais de dossier, la prime d'assurance sous déduction des taxes d'aéroport qui Vous sont remboursées par le transporteur,
- la Maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une Hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'Annulation de Votre Voyage,
- 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 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 d'origine 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 du Remplaçant Professionnel,
- les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son Compagnon de Voyage avant ou pendant leur/son Voyage,

- Perte et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, d'un Membre de la famille ou du Compagnon de Voyage,
- Maladie ou accident causés par une absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 grammes par litre de sang ou à 0,25 milligrammes par litre d'air expiré en cas d'accident impliquant un véhicule) par l'Assuré ou par le Compagnon de Voyage,
- Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement,
- Suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou Compagnon de Voyage,
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, Attentats/terrorisme, actes de sabotage, Grèves,
- Cessation collective du travail par des personnes non-salariées en vue d'appuyer des revendications professionnelles,
- Manque ou impossibilité de vaccination ou de suivi d'un traitement médical nécessaire pour Voyager dans certains pays,
- Maladie grave de l'assuré diagnostiquée antérieurement à l'Adhésion à la Police d'Assurance Collective,
- Accident survenant antérieurement à l'Adhésion à la Police d'Assurance Collective,
- Conséquence de psychose, névrose, trouble de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'Assuré,
- Participation de l'Assuré à des paris, compétitions ou combats,
- Pratique de sport en compétition ou compétitions d'engins motorisés (course ou rallye automobile),
- Pratique d'un sport ou d'une activité dangereux listés ci-après : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme, bobsleigh, plongée avec bouteille, spéléologie, saut à ski, saut en parachute, parapente, vol en ULM ou planeur, plongeon au tremplin, plongée sous-marine, deltaplane, escalade, équitation, montgolfière, escrime, toboggan, sports automobiles, sports de défense, sports d'aventure tels que le rafting, saut à l'élastique, kayak ou nage en eau vive, canoé,
- Conséquence de la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que la radiation causée par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- Mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, tout phénomène causé par les forces de la nature,
- Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu,
- Conséquences de la cirrhose alcoolique.

#### 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 , avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

#### DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'Organisateur du Voyage et Nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, Vous devez Nous adresser Votre déclaration de Sinistre.

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

#### QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée de Votre numéro de Police, l'original de la facture d'Annulation établie par l'Organisateur du Voyage, du bulletin d'inscription délivré par l'agence de Voyage ou l'Organisateur du Voyage .

**En cas de Maladie**, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie.

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

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

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

**Vous devez également Nous transmettre tout renseignement ou document qui Vous seront demandés afin de justifier le motif de Votre Annulation, et notamment :**

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'Annulation établie par l'Organisateur du Voyage,
- le numéro de Votre Police d'Assurance Collective
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de Voyage ou l'Organisateur du Voyage,
- en cas d'Accident, Vous devez en préciser les causes et circonstances et Nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

## 2. BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si Vos bagages et effets personnels non placés dans un véhicule utilisé à titre personnel, font l'objet hors de Votre Domicile ou de Votre Résidence secondaire :

- d'un vol,
- d'une destruction totale ou partielle,
- d'une perte à condition qu'elle soit survenue pendant l'acheminement par une entreprise de transport, l'Assureur versera une indemnité sous réserves de l'application d'une exclusion, d'une Franchise ou d'une limite de garantie égale à leur valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, Usure et Vétusté déduites.

### CAS PARTICULIERS

**Les objets précieux :** Les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures ne sont garantis que contre le vol le montant garanti fait l'objet d'une limite spécifique dans le Tableau des Montants de Garanties.

**Les bagages et effets personnels placés dans un véhicule utilisé à titre personnel :** Si Vos bagages, objets et effets personnels se trouvent dans un véhicule personnel, le vol est couvert si les conditions cumulatives ci-dessous sont remplies :

- les bagages et effets personnels sont contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard,
- le vol a eu lieu par effraction c'est-à-dire ayant laissé des traces matérielles ou des dégradations afin d'atteindre les bagages ou les effets personnels,
- le vol a eu lieu entre 7 heures et 22 heures.

### RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

Dans le cas où Vos bagages personnels, enregistrés auprès de la compagnie qui Vous a transporté, ne Vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de Votre Voyage aller et s'ils Vous sont restitués avec plus de 48 heures de retard, Vous percevrez une indemnité forfaitaire fixée au Tableau des Montants de Garanties, afin de participer au remboursement des frais que Vous avez engagés lors de l'achat d'effets de première nécessité.

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

### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre Voyage.

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

### QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de Sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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

**En cas de non-présentation de ces documents Nous serons en droit de Vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour Nous.**

**Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels Vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.**

Vous êtes tenu(e) de justifier, par tous moyens en Votre pouvoir et par tout document en Votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

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

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

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

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

## 3. INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons le paiement des indemnités **prévues au Tableau des Montants de Garanties** en cas de décès de l'Assuré ou d'invalidité permanente partielle de l'Assuré qui serait la conséquence d'un Accident survenu pendant la durée du Voyage.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

#### Pour les Assurés majeurs :

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

**Il est précisé que seules les indemnités supérieures à 10% sont indemnisées au titre de la présence Police d'Assurance collective**

#### Pour les Assurés mineurs :

- décès : Nous Vous indemnisons des frais d'obsèques engagés dans la limite du montant prévu au Tableau des Montants de Garanties, et sur présentation de la facture originale émise par le prestataire funéraire,
- invalidité permanente partielle de l'enfant tel que définie ci-dessous : Nous versons une indemnité dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties en cas d'Invalidité permanente totale, le taux d'incapacité permanente partielle de l'enfant Assuré, déterminé en fonction du barème figurant ci-après.

L'invalidité permanente partielle se définit comme la perte complète d'un membre, d'un œil, de l'acuité visuelle ou la survenance d'une surdité ou d'une aliénation mentale totale et incurable.

**BARÈME D'INVALIDITÉ**

Perte complète :	DROIT	GAUCHE
• du bras	70%	60%
• de l'avant-bras ou de la main	60%	50%
• du pouce	20%	17%
• de l'index	12%	10%
• du majeur	6%	5%
• de l'annulaire	5%	4%
• de l'auriculaire	4%	3%
• de la cuisse	55%	
• de la jambe	40%	
• de deux membres	100%	
• du pied	40%	
• du gros orteil	8%	
• des autres orteils	3%	
• des deux yeux	100%	
• de l'acuité visuelle ou d'un œil	25%	
<b>La Perte s'entend de l'amputation complète ou la paralysie complète du membre considéré ou l'ankylose de toutes les articulations.</b>		
<b>Surdité complète incurable et non appareillable</b>	60%	
<b>Surdité complète incurable et non appareillable d'une oreille</b>	10%	
<b>Aliénation mentale totale et incurable</b>	100%	%

**NON CUMUL DES INDEMNITÉS :**

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

Si après avoir reçu une indemnité résultant de l'invalidité partielle consécutive à un événement garanti, Vous venez à décéder des suites du même événement, Nous verserions aux ayant droits le capital prévu en cas de décès **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** sous déduction de l'indemnité que Nous Vous aurions déjà vers e au titre de l'invalidité permanente partielle

**CE QUE NOUS EXCLUONS**

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

- les accidents causés par : la cécité, la paralysie, les maladies mentales, ainsi que toutes les maladies ou infirmités existantes au moment de l'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective,
- les accidents résultant de la pratique de certains sports tels que : varappe, alpinisme, luge de compétition, plongée sous-marine avec ou sans appareillage autonome, parachutisme et tout sport aérien, y compris cerf-volant ou tout engin analogue, spéléologie, ainsi que ceux résultant d'un entraînement ou d'une participation à des compétitions sportives,
- les accidents causés par l'usage d'un cycle à moteur d'une cylindr e supérieure à 125 cm<sup>3</sup> en tant que conducteur ou passager,
- les accidents causés par une société de transport non agrée pour le transport public de personnes.

**COMMENT L'INDEMNITÉ EST-ELLE CALCUL E ?**

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

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

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

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

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

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

#### QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de Sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

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

#### 4. RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

##### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous intervenons pour prendre en charge les dommages-intérêts au titre de dommages corporels et matériels et/ou tous dommages consécutifs dont Vous seriez légalement redevable au profit d'un Tiers, en application de la réglementation applicable dans le pays considéré en matière de responsabilité délictuelle ou quasi-délictuelle, au titre d'un événement qui s'est produit au cours d'un Voyage.

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque Vous avez occasionné des dommages à un Tiers qui met en cause Votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du Sinistre

Vous devez Nous informer par écrit dans les meilleurs délais de tout incident pouvant donner lieu au versement d'une indemnité.

Vous devez Nous communiquer tout formulaire de réclamation judiciaire, assignation, lettre de réclamation ou tout autre document dès réception par Vos soins. Vous ne devez admettre aucune responsabilité, effectuer ou promettre un versement ou entrer en pourparlers en ce qui concerne une réclamation sans Notre accord écrit. Toutefois, la reconnaissance des faits de l'espèce ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, pas plus que le fait d'avoir procuré une assistance d'urgence à la victime, qui constituent un acte d'assistance raisonnable que toute personne fournirait.

Nous pouvons intervenir pour prendre en charge Votre défense et conduire le procès pour ce qui concerne les faits, dommages et pertes relevant de la garantie d'assurance décrite au présent paragraphe.

Vous participerez et fournirez les informations et documents en Votre possession afin d'organiser Votre défense.

La prise en charge de Votre défense, à titre de précaution, ne peut être interprétée comme une reconnaissance de garantie ou d'application de la couverture d'assurance ou d'engagement de Notre part de supporter les dommages et pertes qui pourraient ne pas être couverts par le présent contrat.

Si la réclamation n'est pas couverte par le présent contrat et que Nous avons pris en charge des sommes à Votre place ou procédé à un dépôt à Votre place, Nous Nous réservons le droit de Vous demander le remboursement de l'ensemble de ces sommes.

Pour la présente garantie, est considéré comme Tiers toute personne autre que Vous-même, Vos ascendants et Vos descendants.

##### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- les dommages que Vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si Vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, ou de tout appareil de navigation aérienne, maritime ou fluviale, ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime,
- les dommages résultant de la pratique de la chasse,
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tout Sinistre matériel ou corporel vous atteignant ainsi que Votre Conjoint, Vos ascendants ou descendants,

- **Les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au Tableau des Montants de Garanties,**
- **toutes dispositions prises à votre initiative sans Notre accord préalable,**
- **les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.**

## 5. VOL MANQUÉ

Si Vous raterz 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 maximal ci-après :

- pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres) : 50% du montant total du forfait,
- pour un vol sec (prestations aériennes uniquement) : 80% du coût total du billet initialement acheté.

## 6. VOYAGE DE COMPENSATION

Si Nous intervenons pour Votre rapatriement pour une raison médicale (Maladie ou Accident subi par Vous-même), Vous bénéficiez d'un nouveau Voyage au forfait ou autre titre de transport initial auprès de l'agence de Voyage ayant vendu le Voyage initial d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial, **dans les limites figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Ce montant sera versé uniquement à la personne rapatriée, à son Conjoint ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre et devra être utilisé dans les 12 mois qui suivent l'Événement ayant provoqué Votre rapatriement auprès de l'agence de Voyage ayant vendu le Voyage initial. **Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR ».**

## 7. CORRESPONDANCE MANQUÉE

### 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, dans les conditions cumulatives suivantes :

- pour des raisons techniques ou atmosphériques,
- de plus de 6 heures par rapport à l'heure initialement prévue,
- entraînant une rupture de correspondance, Nous Vous remboursons les dépenses de frais de repas, de rafraîchissements et/ou d'hébergement sur le lieu de correspondance, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré, dans les conditions cumulatives suivantes :

- pour des raisons techniques ou atmosphériques,
- de plus de 12 heures par rapport à l'heure initialement prévue,
- entraînant une rupture de correspondance, Nous Vous remboursons un forfait maximal indiqué au Tableau des Montants de Garanties, à valoir auprès de l'Organisateur du Voyage.

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 6 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

**En complément des exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :**

- **la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, Grèves, Attentats/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 d'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective,**
- **le manquement du vol sur lequel Votre réservation était confirmée quelle 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.**

## 8. FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous Vous remboursons au prorata temporis, **à concurrence des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, les frais de séjour, souscrits auprès de l'Organisateur du Voyage, déjà réglés et non utilisés (**transport non compris**), à compter du jour suivant l'événement entraînant Votre retour anticipé, dans les cas suivants :

- suite à Votre transport/rapatriement médical organisé par Nos soins, dans les conditions définies ci-avant au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT »,
- si un proche parent (Votre Conjoint, un ascendant, un descendant de Vous-même ou de Votre Conjoint) se trouve hospitalisé (Hospitalisation non prévue) ou décède, ou si l'un de Vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, Vous deviez interrompre Votre séjour,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à Votre Domicile et que cela nécessite impérativement Votre présence, et que de ce fait Vous deviez interrompre Votre séjour,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant Votre séjour dans un rayon de 100 km de Votre lieu de villégiature, et que de ce fait Vous devez interrompre Votre séjour.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. L'indemnité est remboursée dans **les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties par personne**, sans toutefois dépasser le plafond par Événement. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'Organisateur du Voyage.

**Cette garantie ne peut se cumuler avec la garantie « VOYAGE DE COMPENSATION ».**

### CE QUE NOUS EXCLUONS

En complément des exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », Nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- 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 d'origine 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 du Remplaçant Professionnel.
- Maladie grave de l'assuré diagnostiquée antérieurement à l'adhésion à la police d'assurance groupe
- Accident survenant antérieurement à l'adhésion à la Police d'Assurance Collective
- Perte et dommages provenant d'une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré, d'un Membre de la famille ou du Compagnon de Voyage
- Maladie ou accident causés par une absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 grammes par litre de sang ou à 0,25 milligrammes par litre d'air expiré en cas d'accident impliquant un véhicule) par l'Assuré ou par le Compagnon de Voyage
- Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement
- Suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un Assuré, d'un Membre de la famille ou Compagnon de Voyage
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, Attentats/terrorisme, actes de sabotage, Grèves,
- Cessation collective du travail par des personnes non-salariées en vue d'appuyer des revendications professionnelles,
- Conséquence de psychose, névrose, trouble de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'assuré
- Participation de l'Assuré à des paris, compétitions ou combats.
- Pratique de sport en compétition ou compétitions d'engins motorisés (course ou rallye automobile)
- Pratique d'un sport ou d'une activité dangereux listés ci-après : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme, bobsleigh, plongée avec bouteille, spéléologie, saut à ski, saut en parachute, parapente, vol en ULM ou planeur, plongeon au tremplin, plongée sous-marine, deltaplane, escalade, équitation, montgolfière, escrime, toboggan, sports automobiles, sports de défense, sports d'aventure tels que le rafting, saut à l'élastique, kayak ou nage en eau vive, canoé
- Conséquence de la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que la radiation causée par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité
- Mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, tout phénomène causé par les forces de la nature
- Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu
- Conséquences de la cirrhose alcoolique.

#### QUELLES SONT LES PIÈCES À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE INTERRUPTION DE SÉJOUR ?

- Documents démontrant la survenance d'un Événement garanti par la couverture interruption (rapport médical, acte ou certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, procès-verbal de plainte déposée à un commissariat de police...);
- Formulaire que Nous adresserons pour qu'il soit complété par le médecin traitant de l'Assuré ou de toute autre personne recevant le traitement médical en lien avec l'interruption. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée ;
- Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du séjour ;
- Copie des documents exposant les coûts liés à l'interruption du séjour, émis par l'Organisateur du Voyage, avec le détail des montants et prestations associées, ainsi que la copie des conditions générales de vente du séjour ;
- Si l'interruption résulte d'un Événement garanti impliquant un Membre de la famille, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la famille (par exemple: acte ou extrait de naissance, livret de famille de chaque personne concernée), si de tels documents existent dans le pays dans lequel l'Assuré a réservé le séjour.

Si Vous rencontrez des difficultés pour fournir la documentation ci-dessus, Vous pouvez fournir tout autre document ayant la même valeur probante (par exemple, une attestation) et incluant l'information requise.

Nous Nous engageons à respecter la confidentialité de toute information communiquée pour les besoins du contrat d'assurance ou d'un Sinistre. Toute information médicale doit faire l'objet d'un envoi sous pli fermé et marqué « confidentiel/ secret médical » afin que cette information médicale ne soit consultée que par Notre Médecin Conseil.

#### 9. RETARD D'AVION

##### CE QUE NOUS GARANTISSONS

Cette garantie s'applique lorsque l'Assuré est enregistré sur le vol qui fait l'objet d'un retard et s'est présenté à l'heure et devant la porte d'embarquement prévues par sa carte d'embarquement ou indiquées par la compagnie aérienne et est valable sur :

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

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'Assuré :

- de plus de 4 heures par rapport à l'heure initialement prévue, pour les vols réguliers aller et/ou retour,
- de plus de 6 heures par rapport à l'heure initialement prévue, pour les vols charters aller.

Nous Vous indemnisons de manière forfaitaire, à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

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

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

La garantie est valable en cas de retard d'un vol, calculé sur la base de l'horaire officiel communiqué au Voyageur/à l'Assuré par les documents de Voyage ou sur le fax de convocation de la part de l'Organisateur du Voyage.

##### CE QUE NOUS EXCLUONS

En complément des exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, Grèves, Attentats/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,
- la Cessation collective du travail par des personnes non-salariées en vue d'appuyer des revendications professionnelles,
- 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 d'Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective,
- le manquement du vol sur lequel Votre réservation était confirmée qu'elle qu'en soit la raison.

#### 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.

## 10. DÉPART IMPOSSIBLE

### OBJET DE LA GARANTIE

La garantie « DÉPART IMPOSSIBLE » Vous couvre, si Vous êtes dans l'impossibilité d'effectuer à la date prévue Votre vol de départ vers le lieu de Votre séjour par suite de fermeture totale ou partielle de l'aéroport de départ ou d'arrivée consécutive à un cas de force majeure. Cette garantie ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à la défaillance de l'Organisateur (tour opérateur, agence de Voyage, compagnie aérienne, etc. et/ou l'entreprise assurée, dans l'organisation matérielle du Voyage). Il est rappelé qu'à l'exception des dérogations susvisées, toutes les dispositions du contrat principal, notamment les exclusions restent applicables conformément aux termes des Dispositions Générales.

### POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

#### Frais de transports (trajet aéroport / Domicile) :

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

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

Frais consécutifs au report du Voyage :

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

On entend par variation du prix : le différentiel de prix entre le nouveau Voyage et le Voyage reporté à l'exclusion **des frais de visa et de dossier**. Cette garantie Vous est accordée à condition que le nouveau Voyage soit identique à celui reporté à savoir : nombre de personnes, prestataire, durée, destination, prestations identiques pour un tour opérateur, classe de réservation identique pour une compagnie aérienne.

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

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

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

Nous Vous remboursons les frais d'Annulation du séjour facturés par la compagnie aérienne ou l'Organisateur du Voyage déduction faite d'un éventuel remboursement par la compagnie aérienne ou l'Organisateur du Voyage. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

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

#### Frais consécutifs au report du Voyage :

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

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

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

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

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

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

Nous Vous remboursons les frais d'Annulation du séjour facturés par la compagnie aérienne ou l'Organisateur du Voyage déduction faite d'un éventuel remboursement par la compagnie aérienne ou l'Organisateur du Voyage. Aucun autre frais ne sera pris en charge.

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

## 11. RETOUR IMPOSSIBLE

### NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie a pour objet l'indemnisation de Vos frais d'hébergement, repas et effets de première nécessité, dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties, restant à Votre charge dans les situations répondant aux conditions décrites ci-après.

### CONDITIONS DE LA GARANTIE

La garantie « RETOUR IMPOSSIBLE » couvre Votre impossibilité absolue de quitter Votre lieu de séjour à Votre date de retour initialement prévue et qui résulte :

- d'un cas de force majeure répondant aux conditions cumulatives suivantes :
- événement indépendant de Votre volonté, inconnue et imprévisible au moment de Votre départ,
- événement extérieur à Vous, notamment, non lié à Votre état de santé, telle que la Maladie ou l'Accident,
- d'un Attentat/acte de terrorisme.

En complément des exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir lorsque le retour est impossible du fait de:

- **la défaillance des organismes chargés d'exécuter votre Voyage de retour (tour opérateur, agence de Voyage compagnie aérienne, etc.) et/ou des prestataires auxquels ces organismes auraient recours, dans l'organisation matérielle du Voyage ou dans le respect de leurs obligations légales vis-à-vis de Vous,**
- **Cessation collective du travail par des personnes non-salariées en vue d'appuyer des revendications professionnelles**
- **la grève des organismes susvisés chargés d'exécuter le Voyage de l'Assuré.**

#### ÉTENDUE DE LA GARANTIE

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

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

La première nuit suivant la Date de Départ initialement prévue n'est jamais indemnisée.

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

## CADRE DU CONTRAT

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de Voyage indiquées sur la facture délivrée par l'Organisateur du Voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de Votre Adhésion à la présente Police d'Assurance Collective et expire le jour de Votre départ en Voyage.

### 2. 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 pouvez exercer Votre faculté de renonciation dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'effet de l'Adhésion en envoyant un e-mail à : reservation@alpitour.fr ou une lettre à Alpitour France, Service réservation, 13 avenue du Général Leclerc – 94700 Maisons-Alfort

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de mon Adhésion suivant certificat d'Adhésion n°XXXXX. Signature. »

### 3. PAIEMENT DE LA PRIME

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

### 4. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de Nos droits respectifs.

Chacun de Nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3e 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 3e, 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 3e.

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

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

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

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

### 6. QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ?

**Nous ne pouvons en aucun cas Nous substituer aux organismes locaux en cas d'urgence.**

**Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant de cas de force majeure ou d'événements tels que :**

- les guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, Attentats/actes de terrorisme, représailles,
- les recommandations de l'O.M.S. ou des autorités nationales ou internationales ou restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique,

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

## 7. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Les transporteurs de personnes (dont notamment les compagnies aériennes) sont susceptibles d'opposer pour les personnes atteintes de certaines pathologies ou pour les femmes enceintes, des restrictions applicables jusqu'au moment du début du transport, et susceptibles d'être modifiées sans préavis (ainsi pour les compagnies aériennes : examen médical, certificat médical, etc.).

De ce fait, le rapatriement de ces personnes ne pourra être réalisé que sous réserve d'absence de refus du transporteur, et bien évidemment, d'absence d'avis médical défavorable (tel que prévu et suivant les modalités prévues au chapitre « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ») au regard de la santé de l'Assuré ou de l'enfant à naître.

## 8. AUGMENTATION OU RÉDUCTION DU RISQUE

L'Assuré doit déclarer par lettre recommandée à l'Assureur toute augmentation du risque couvert par la Police d'Assurance Collective dans les 15 jours à compter de la date à laquelle l'Assuré a eu connaissance d'un tel événement.

L'Assuré doit notifier par écrit l'Assureur de toute réduction du risque couvert par la Police d'Assurance Collective.

## 9. OBLIGATION DE MINIMISER LE DOMMAGE

L'Assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou limiter les dommages causés par événement garanti.

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

**Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance et des prestations d'assistance décrites aux présentes Dispositions Générales. Sont exclus :**

- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou Grèves, rixes ou voies de fait,
- Cessation collective du travail par des personnes non-salariées en vue d'appuyer des revendications professionnelles.

## 10. SUBROGATION

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

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

## 11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS

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

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

## 12. 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 ».

### 13. RÉCLAMATIONS- LITIGES

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

**INTERNATIONAL COMPLAINTS  
P. O. BOX 36009  
28020 Madrid, Espagne**

Ou par e-mail : [complaints\\_eaib\\_fr@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_fr@roleurop.com)

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

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

Si Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont Votre réclamation a été traité, Vous pouvez envoyer une notification écrite à :



**Financial Services and Pensions Ombudsman**  
Lincoln House  
Lincoln Place - Dublin 2  
D02 VH29 - Ireland  
Phone: +353 1 567 7000  
Email: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)  
Website: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)

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



**La Médiation de l'Assurance**  
TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org/>

## 14. 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

## 15. 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.

### Quelle entité juridique utilisera vos données personnelles ?

Le responsable du traitement des données est votre assureur : Europ Assistance S.A. 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 S.A., 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, DO2 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 S.A 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

### 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.

### 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.

### 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 ALPITOUR FRANCE dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que ALPITOUR FRANCE Ica conclu avec vous.

### 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.

### 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.

### 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](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

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

### 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 [claimsALPITOUR@roleurop.com](mailto:claimsALPITOUR@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.

### 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](http://www.cnil.fr)

**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.

