

# Assurance Voyage : Document d'information relatif à un produit d'assurance

Compagnie: Europ Assistance S.A  
Produit : MSC GLOBAL PROTECTION

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR 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 par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont l'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.

**Ce document est un résumé du contrat d'assurance. Vous trouverez des informations complètes sur le contrat dans les conditions générales de votre police.**

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

Cette police d'assurance voyage fournit un ensemble de prestations pour vous assurer contre l'impact financier de circonstances ou d'événements imprévus spécifiques liés à votre voyage ou survenant au cours de celui-ci.



### Qu'est ce qui est assuré ?

- ✓ **Annulation:** Jusqu'à 200 000 € par Police et jusqu'à 80 000 € par assuré
- ✓ **Annulation d'excursion:** Jusqu'à 85 % du coût des excursions réservées et prépayées avec la croisière
- ✓ **Interruption:** Jusqu'à 100 % du coût du voyage par Police
- ✓ **Assistance médicale et frais médicaux:** Jusqu'à 75 000 € par assuré et par réclamation avec la limite de:
  - Frais dentaires d'urgence : Jusqu'à 200 € par assuré
  - Coût de réparation des prothèses : Jusqu'à 200 € par assuré
  - Frais de premiers secours (recherche/sauvetage en mer) : Jusqu'à 2 500 € par assuré
  - Hospitalisation à bord : Jusqu'à 10 000 € par assuré
  - Transfert vers un hôpital/ hôpital proche de votre domicile ou le retour à votre domicile : Frais pris en charge par l'Assureur
  - Envoi de médicaments indisponibles pendant le voyage : Frais d'expédition pris en charge par l'Assureur
  - Hospitalisation au-delà de 5 jours sans membre de la famille à vos côtés :
    - Transport : Billet d'avion aller-retour (classe économique) ou billet de train (1ère classe)
    - Hébergement : Frais pour 10 jours max, jusqu'à un hôtel 4 étoiles
  - Prise en charge d'une personne handicapée ou d'enfants de moins de 18 ans : Billet d'avion (classe économique) ou billet de train (1ère classe)
  - Prolongation du voyage dans un hôtel à la suite d'une maladie ou d'un accident : Frais pour 10 jours max, jusqu'à un hôtel 4 étoiles
  - Rapatriement en cas de décès d'un assuré pendant le voyage : Frais de transport pris en charge par l'Assureur
  - Retour avancé d'un compagnon de voyage : Billet d'avion (classe économique) ou billet de train (1ère classe)
- ✓ **Frais médicaux pour la famille à domicile:** Jusqu'à 1 500 € par assuré et pour les frais d'assistance infirmière: Jusqu'à 500 € par assuré et par événement
- ✓ **Assistance non-médicale**
  - Avance des frais de caution payables dans le cas d'un accident de la circulation : Jusqu'à 15 300 € par police
  - Avance des frais de défense : Jusqu'à 1 525 € par police
  - Avance des frais de prolongation de voyage résultant d'un acte de terrorisme : Frais pour 10 jours max, jusqu'à un hôtel 4 étoiles
- ✓ **Assistance routière 24 heures sur 24:** Jusqu'à 2 réclamations par police
  - Service de remorquage, démarrage de batterie/ajustements mineurs en bord de route, changement de pneu crevé, livraison de carburant, extraction du véhicule : Frais pris en charge par l'Assureur
  - Services de serrurier : Jusqu'à 120 € par réclamation
- ✓ **Responsabilité civile « vie privée »**
  - Dommages corporels : Jusqu'à 100 000 € par assuré et par réclamation
  - Dommages matériels (y compris les animaux) : Jusqu'à 25 000 € par assuré et par réclamation
- ✓ **Bagages**
  - Livraison retardée des bagages enregistrés de plus de 8 heures : Jusqu'à 400 € par assuré et par réclamation
  - Perte ou endommagement des bagages du fait du transporteur : Jusqu'à 150 € par assuré
  - Vol, dommage et vol avec violence des bagages : Jusqu'à 4 000 € (par objet : jusqu'à 400 € et avance de fonds : jusqu'à 10 000 € par police)
- ✓ **Passeport et documents de voyage:** Jusqu'à 200 € par assuré
- ✓ **Accident personnel:** Jusqu'à 25 000 € par police
- ✓ **Départ manqué:**
  - Frais d'hébergement supplémentaires : Frais pris en charge
  - Frais de transport supplémentaires : Retour à domicile : 75 % du coût du voyage ou vers la Destination : 50 % des frais engagés, jusqu'à 500 € par assuré et 2 000 € par police
- ✓ **Départ retardé:** Jusqu'à 150 € par assuré

**Ces limites sont par police et couvrent plusieurs personnes assurées, des limites inférieures par personne assurée s'appliquent. Vos montants assurés sont indiqués dans les conditions générales de votre police, dans la section Tableau des garanties.**



### Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ **Annulation et annulation d'excursion:** prime d'assurance, taxes d'aéroport, taxes portuaires et frais de service.
- ✗ **Interruption de voyage :** la prime d'assurance, taxes d'aéroport, taxes portuaires, frais de service et coût du voyage de retour initialement prévu à votre domicile si nous avons payé des frais de voyage supplémentaires pour vous permettre de raccourcir votre voyage.
- ✗ **Assistance médicale :** La couverture n'est pas un substitut aux services médicaux publics/locaux : coût de tout traitement dentaire permanent ou de routine ; tout traitement médical ou procédure diagnostique pré-planifié ou pré-connu.
- ✗ **L'assistance routière :** véhicules utilisés à des fins commerciales ou utilisant des plaques de concessionnaire ; véhicules garés illégalement ou mis en fourrière ; perte et remplacement des clés de voiture ; véhicules de luxe tels que ceux des marques suivantes : Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler ; voitures de plus de 20 ans ou celles dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le fabricant.
- ✗ **Garantie responsabilité civile « vie privée »:** les dommages causés par votre activité professionnelle ou votre emploi. Frais juridiques ou autres coûts engagés.
- ✗ **Garanti bagage :** le vol de bagages, d'effets et d'objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un endroit mis à la disposition de plusieurs personnes.

- ✗ **Documents de voyage**: le vol de bagages personnels, d'effets et d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un espace mis à la disposition de plusieurs personnes ; le vol d'une carte de débit ou de crédit, de tout outil électronique valable pour le paiement, d'un token ID, d'un téléphone portable ou d'un autre outil électronique permettant les paiements..
- ✗ **Accident personnel** : toute demande d'indemnisation résultant d'un accident survenu dans l'exercice de votre activité professionnelle.
- ✗ **Départ manqué**: un départ manqué en raison d'une panne du système électrique ou du système informatique du prestataire de transport public.
- ✗ **Départ retardé**: billets achetés au moyen de points acquis par l'intermédiaire d'un programme "frequent flyer", de "miles", de points de fidélité ou d'avoirs.



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

- ! La garantie n'est disponible que pour la durée du voyage et ne peut être souscrite une fois que le voyage a commencé.
- ! Action intentionnelle d'un assuré, d'un membre de la famille ou d'un compagnon de voyage.
- ! Maladies ou accidents causés par l'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.
- ! Suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un assuré, d'un membre de la famille ou compagnon de voyage.
- ! Les conséquences d'une épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du Pays 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 Epidémie de Covid-19 et de toutes ses variantes/mutations 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.
- ! 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 le voyage.
- ! Guerres, opérations belliqueuses, manifestations, insurrections, actes de sabotage, grèves.
- ! Accident survenu avant la date de début de la police.
- ! Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, à l'exception de ceux prescrits par un médecin.
- ! Perte, destruction, dommages ou dépenses quelconques résultant : de radiations ionisantes ou de la contamination par la radioactivité de tout déchet nucléaire, de la combustion de combustible nucléaire, ou des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire explosif ou de tout composant nucléaire de cet assemblage.
- ! Catastrophes naturelles.
- ! Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu.
- ! Conséquences de la grossesse dans les cas suivants :
  - Complications après 28 semaines sans certificat médical confirmant la capacité à voyager, sauf si la grossesse était inconnue à l'achat de la police.
  - Tests ou traitements réguliers non liés à des urgences médicales ou malformations congénitales.
  - Avortement, sauf s'il est lié à une maladie grave ou à une blessure grave
- ! Actes de terrorisme, sauf pour l'assistance médicale et non médicale. Veuillez vous référer aux conditions spécifiques appliquées pour ces couvertures dans votre document de termes et conditions de la police.



## Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ L'assurance offre une couverture dans les pays inclus dans le voyage, à l'exception des pays et territoires mentionnés dans le lien suivant : [International regulatory information | Europ Assistance \(europ-assistance.com\)](#). Certaines limitations peuvent s'appliquer à Cuba et au Venezuela. Veuillez vous référer au contrat d'assurance.



## Quelles sont mes obligations ?

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou limiter le dommage.
- Payer la prime.
- Déclarer tout événement susceptible de faire jouer l'une des garanties dans les conditions et délais prévus
- Envoyer les documents nécessaires en cas de demande d'indemnisation,
- Rembourser tout montant auquel vous n'avez pas droit (par exemple, si nous réglons votre demande d'indemnisation pour des bagages perdus, mais que la compagnie aérienne retrouve vos bagages et vous les restitue).



## Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant de la prime est communiqué avant la souscription et inclut les taxes et frais applicables. Il est versé à l'Assureur ou au distributeur d'assurances ou à un intermédiaire d'assurances au moment de la souscription.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- **Annulation ou départ manqué** : Couverture dès la réservation ou le paiement de la prime d'assurance, jusqu'au début du voyage ou à l'utilisation du premier service de voyage payé.
- **Assistance routière** : Couverture 48 heures avant le départ et 48 heures après la fin du voyage.
- **La couverture de tous autres avantages** : Couverture pendant la durée du voyage, du départ du pays d'origine à l'utilisation du dernier service de voyage payé ou au retour au pays d'origine.



## Comment puis-je résilier le contrat ?

- Le contrat prend fin à la date d'expiration indiquée dans votre contrat, sans tacite reconduction et ne nécessite pas de démarche pour être résilié à échéance.
- Le souscripteur peut exercer son droit de renonciation au contrat pendant un délai de 30 jours suivant la souscription du contrat via l'agence de voyage en cas de réservation via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.
- Le droit de renonciation s'exerce sous les conditions suivantes : 1. Le Souscripteur a 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 le souscripteur souhaite renoncer n'est pas intégralement exécuté ; 4. Le souscripteur n'a déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

## NOTICE D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

**Cher client,**

Compte tenu des caractéristiques exposées, de la protection que Vous recherchez ainsi que des informations que Vous Nous avez communiquées, Nous Vous recommandons les garanties incluses dans le présent contrat d'assurance. Avant de souscrire ce contrat d'assurance, Nous Vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'Information, ainsi que les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

### Information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat d'assurance pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si Vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui sont offertes, de telle sorte que 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 rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de la 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.

## POINTS D'ATTENTION

### Informations utiles en cas de sinistre

Avertissez-Nous dès que possible en cas de sinistre pour que Nous puissions Vous aider.

Vous devrez adresser tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande de garantie (vos conditions particulières listent les documents à cet effet dans la section relative à la garantie que Vous souhaitez mettre en œuvre).

Pour déclarer un sinistre Vous pouvez Nous contacter aux coordonnées suivantes :

- E-mail : [claimsmc@roleurop.com](mailto:claimsmc@roleurop.com)
- Téléphone : +33 1 76 54 59 13
- Site internet : <https://msc.eclaims.europ-assistance.com/>

Vous pouvez aussi écrire à:

**Europ Assistance GCC**  
**P.O. Box 36347 - 28020 Madrid – Espagne**

**E-mail: [claimsmc@roleurop.com](mailto:claimsmc@roleurop.com)**

### Procédure de Réclamation

Nous mettons tout en œuvre pour Vous offrir le meilleur niveau de service. Toutefois, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution du présent contrat d'assurance, Vous devez d'abord adresser votre réclamation par courrier à :

### INTERNATIONAL COMPLAINTS

**P. O. BOX 36009 - 28020 Madrid, Espagne**

[complaints\\_eaib\\_fr@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_fr@roleurop.com)

Vous êtes en droit si, une fois après avoir pris contact avec nos services, notre réponse ne Vous satisfaisait pas, de contacter le médiateur dont les coordonnées sont les suivantes :

**La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

[mediation-assurance.org](http://mediation-assurance.org)

Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas.

Vous restez libre de saisir à tout moment le Tribunal français compétent.

Ce contrat s'adresse à toute personne résidant en France et qui recherche une protection contre les événements garantis par le contrat d'assurance.

Vos conditions générales comportent des exclusions et des limitations dont Vous devez prendre connaissance avant la Souscription.

La présente notice d'information ainsi que les conditions générales applicables à Votre couverture d'assurance sont communiquées avant la Souscription de Votre contrat d'assurance et adressées ensuite aux coordonnées que Vous Nous avez communiquées. Les conditions générales comportent une notice sur le traitement de vos données personnelles qui récapitule l'intégralité de vos droits en la matière.

En cas de contradiction entre différents documents, la disposition qui Vous serait la plus favorable sera appliquée.



# Conditions Générales MSC GLOBAL PROTECTION

Numéro de Police : IB2500367FREX0

# Sommaire

<b><u>SOMMAIRE</u></b>	<b><u>4</u></b>
<b><u>COMMENT NOUS CONTACTER ?</u></b>	<b><u>6</u></b>
<b><u>INTRODUCTION</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>RESUME DES COUVERTURES ET DES MONTANTS ASSURES PREVUS PAR LA POLICE</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>DEFINITIONS</u></b>	<b><u>12</u></b>
<b><u>QUELLES SONT LES CONDITIONS GENERALES DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE ? MSC GLOBAL PROTECTION</u></b>	<b><u>17</u></b>
1. Comment souscrire une couverture ?	17
2. Quelle est la durée de la police et des garanties ?	17
3. Comment pouvez-vous vous renoncer à votre police d'assurance ?	18
4. Quelle est la prime à payer ?	18
5. Comment vos sinistres sont-ils réglés ?	19
6. Que se passe-t-il si vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ?	19
7. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue ?	19
8. Devez-vous minimiser les dommages ?	19
9. Quand sommes nous subrogés dans vos droits ?	19
10. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ?	19
11. Quelles sont les lois et les juridictions compétentes ?	19
12. Quels sont les délais de prescription ?	19
13. Pouvez-vous transférer la police ?	20
14. Comment nous contacter pour une déclaration de sinistre ?	20
15. Preuves des réclamations	20
16. Quelle est la procédure de gestion des réclamations ?	22
17. Quelle est l'autorité de contrôle ?	22
<b><u>QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE ? MSC GLOBAL PROTECTION</u></b>	<b><u>23</u></b>
<b><u>QUELLES SONT LES CONDITIONS PARTICULIERES DE VOTRE POLICE ? MSC GLOBAL PROTECTION</u></b>	<b><u>25</u></b>
SECTION A – LES GARANTIES ANNULATION, ANNULATION D'EXCURSIONS OU INTERRUPTION DE VOYAGE	25
SECTION B - GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE	29
SECTION C - GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE	33
SECTION D - GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)	35
SECTION E - GARANTIE BAGAGES	36

SECTION F - GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE	38
SECTION G - GARANTIE ACCIDENT	38
SECTION H - GARANTIE DEPART MANQUE	39
SECTION I - GARANTIE DEPART RETARDE	40
<b><u>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</u></b>	<b>42</b>

# Comment Nous contacter ?

## COMMENT OBTENIR UNE ASSISTANCE MEDICALE ?

En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant : **+33 1 76 54 59 13**

## COMMENT FAIRE UNE DECLARATION DE SINISTRE ?

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder via Notre site web :

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

C'est le moyen le plus efficace pour Nous déclarer un sinistre !

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

**Europ Assistance Service Indemnisations GCC  
(Claims Department)**

**P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain**

**E-mail: [claimsmc@roleurop.com](mailto:claimsmc@roleurop.com)**

## COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

Nous nous efforçons de Vous offrir le meilleur niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de la Police d'assurance, 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@roleurop.com](mailto:complaints@roleurop.com)

## COMMENT POSER DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?

Si Vous avez des questions concernant Votre Police d'assurance, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant :

**+33 1 76 54 59 13**

## COMMENT RENONCER A VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?

**Le Souscripteur bénéficie 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, dans les conditions détaillées dans la clause 3 « Comment pouvez-vous renoncer à votre police d'assurance ? ».**

**Dans cette situation, le Souscripteur peut exercer son droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'Assureur du contrat. Le cas échéant, la renonciation s'effectue via l'agence de voyage en cas de réservation via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.**

# Introduction

**Cher(e) Assuré(e),**

Nous vous remercions pour Votre confiance.

Nous sommes reconnaissants de l'intérêt que Vous accordez à Europ Assistance S.A.

Aussi, Nous Vous remercions de bien vouloir lire attentivement les présentes Conditions Générales et de Nous contacter, par téléphone ou par e-mail, si Vous avez des questions concernant la Police d'assurance.

Ce contrat d'assurance est souscrit par le Souscripteur, et s'attache à un Voyage acheté par le biais du site web de MSC, ou par e-mail ou par téléphone, ou par d'autres moyens de distribution fournis par MSC.

Cette assurance n'est pas obligatoire.

# Résumé des couvertures et des montants assurés prévus par la Police

Le Tableau des Garanties ci-dessous présente une vue d'ensemble des couvertures et des limites incluses dans la Police. Chaque garantie énumérée peut être assortie d'une limite spécifique qui s'applique soit par sinistre, soit par personne assurée. En outre, il convient de tenir compte de la Franchise applicable associée à certaines couvertures.

En cas de sinistre, nous paierons jusqu'à concurrence des montants indiqués ci-dessous, sous réserve de toute exclusion ou limitation et du reste des Conditions Générales et Particulières d'assurance. Il est important de consulter ces conditions pour comprendre pleinement vos droits et obligations.

GARANTIE	LIMITES PAR ASSURÉ ET PAR POLICE	FRANCHISE
GARANTIE ANNULATION	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 200 000 € par Police Et jusqu'à 80.000 € par Assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 15 % de la pénalité facturée par MSC</li> <li>➤ Aucune uniquement en cas de décès ou d'hospitalisation de vous-même, de votre compagnon de voyage, d'un membre de votre famille ou de la personne que vous avez choisie pour s'occuper des mineurs ou des personnes handicapées dont vous êtes responsable</li> </ul>
GARANTIE ANNULATION DES EXCURSIONS PENDANT LE VOYAGE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 85 % du coût des excursions réservées et prépayées avec la croisière</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
GARANTIE INTERRUPTION	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 100 % des frais de Voyage par Police</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>GARANTIE ASSISTANCE MÉDICALE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frais médicaux encourus pendant le voyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 75 000 € par assuré et par sinistre avec les limites suivantes :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soins dentaires d'urgence : jusqu'à 200 € par assuré</li> <li>- Frais de réparation de prothèses : jusqu'à 200 € par assuré</li> <li>- Frais de premiers secours en cas de sauvetage et de recherche en mer : jusqu'à 2 500 € par Assuré</li> <li>- Frais d'hospitalisation à bord : jusqu'à 10 000 € par assuré</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 25 € par assuré</li> </ul>

➤ Transfert vers un hôpital ou retour à Domicile	➤ Frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Transfert vers un hôpital proche de Votre Domicile	➤ Frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Envoi de médicaments indisponibles pendant Votre Voyage	➤ Frais d'expédition encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Hospitalisation de plus de 5 jours sans la présence d'un Membre de la Famille à Vos côtés	➤ Transport : billet d'avion aller-retour (classe économique) ou billet de train (1ère classe) ➤ Hébergement : Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles.	➤ Aucune
➤ Soins à une personne handicapée ou à Vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec Vous	➤ Coût du billet d'avion (classe économique) ou de train (1ère classe)	➤ Aucune
➤ Prolongation du Voyage à l'hôtel à la suite d'une Maladie ou d'un Accident	➤ Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles	➤ Aucune
➤ Rapatriement en cas de décès d'une personne assurée au cours du Voyage	➤ Transport : frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Retour anticipé d'un Compagnon de Voyage	➤ Billet d'avion (classe économique) ou de train (1ère classe)	➤ Aucune
➤ Frais médicaux pour la famille à Domicile	➤ Frais médicaux : jusqu'à 1 500 € par assuré ➤ Frais d'assistance infirmière : jusqu'à 500 € par Assuré et par événement	➤ Aucune
<b>GARANTIE ASSISTANCE NON MÉDICALE</b>		
ASSISTANCE JURIDIQUE	➤ Avance du montant de la caution exigée dans le cadre d'un accident de la circulation : jusqu'à 15 300 € par Police ➤ Avance pour la défense juridique : jusqu'à 1 525 € par Police	➤ Aucune

PROLONGATION DU SEJOUR APRES UN ACTE TERRORISTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
ASSISTANCE ROUTIERE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à deux demandes d'indemnisation par Police, avec une limite de :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Service de remorquage, Dépannage de la batterie / réparations mineures, Ajustements sur le bord de la route, Changement de pneu crevé, Livraison de carburant, Treillage /extraction du véhicule : Frais engagés par l'Assureur</li> <li>- Services de serrurerie : Jusqu'à 120 € par sinistre</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Pas de couverture pour les pannes survenant dans un rayon de 50 km autour de Votre Domicile.</li> </ul>
GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)	<p>Pour les coûts liés à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dommages corporels : Jusqu'à 100 000 € par Assuré et par sinistre</li> <li>➤ Dommages matériels (y compris les animaux) : Jusqu'à 25 000 € par Assuré et par sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>GARANTIE BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frais encourus en raison de la livraison tardive des bagages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 400 € par Assuré et par sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perte ou dommages aux bagages causés par le transporteur</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 150 € par Assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Vol, détérioration et vol avec violence de bagages</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 4 000 € par Police avec une limite de : 400 € par article</li> <li>➤ Avance de fonds : jusqu'à 10 000 € par Police</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Passeport et documents de voyage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 200 € par Assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
GARANTIE ACCIDENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Jusqu'à 25 000 € par Police</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 5 % du coût total supporté par l'Assureur</li> </ul>
GARANTIE DÉPART MANQUÉ	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frais d'hébergement supplémentaires : frais encourus</li> <li>➤ Frais de transport supplémentaires :</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En cas de retour à Votre Domicile : 75 % des frais de Voyage</li> <li>- Si Vous Vous rendez à la destination de Votre Voyage : 50 % des frais engagés dans la limite de :</li> <li>- 500 € par Assuré</li> <li>- 2 000 € par Police</li> </ul>	
GARANTIE DÉPART RETARDÉ	➤ Jusqu'à 150 € par Assuré	➤ Plus de 8 heures

## Définitions

Lorsque Nous utilisons les termes suivants dans le contenu de votre Police, Nous Nous référons aux définitions incluses dans cette section "Définitions".

### **ACCIDENT**

Un événement soudain et imprévu provenant d'une cause extérieure à la victime causant un dommage corporel à une personne physique.

### **ALPINISME**

L'alpinisme est un sport de plein air qui consiste à escalader et à traverser des montagnes en combinant la randonnée, l'escalade et des techniques avancées (par exemple, l'utilisation de cordes, de crampons et de piolets). Il nécessite souvent un équipement et des compétences spécifiques pour affronter les pentes abruptes, la glace et les conditions météorologiques extrêmes. Contrairement à la randonnée ordinaire, l'alpinisme est risqué et peut être dangereux en raison de l'imprévisibilité du terrain, de l'altitude et des environnements hostiles. Il nécessite une planification minutieuse, de la force physique et une attention particulière à la sécurité. L'alpinisme comprend l'escalade sur rocher, l'escalade sur glace, le trekking (y compris le trekking à plus de 4 000 mètres sans équipement d'escalade) et l'escalade alpine.

### **ASSURE / VOUS/ VOTRE**

Le Souscripteur ainsi que la ou les personnes voyageant avec le Souscripteur, [désignée(s) dans le Certificat d'Assurance], pour lesquelles une prime d'assurance a été payée.

Le Souscripteur doit être âgé(e) d'au moins 18 (dix-huit) ans.

Nous pouvons Vous demander de Nous fournir tout document et informations attestant que Vous avez voyagé ou étiez censé voyager avec le Souscripteur.

Votre Pays d'Origine doit être la France.

### **ASSUREUR / NOUS / NOTRE**

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR 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 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 sous le numéro 4021295. 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 / ACTE TERRORISTE**

Tout acte, comprenant de façon non limitative, l'usage de la force ou de la violence ou une menace d'usage de la force ou de la violence, commis par une personne ou un (des) groupe(s) de personnes, agissant seules ou au nom de ou en relation avec toutes organisations ou gouvernements, aux fins 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 déclaré en tant que tel par l'autorité compétente à cet effet dans le lieu où l'attentat/ l'acte de terrorisme a été commis.

### **BAGAGES**

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

### **BLESSURE GRAVE**

Blessure causée par un Accident Vous empêchant de participer au Voyage et, en particulier :

(a) lorsque l'Assuré ou est victime d'une Blessure Grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'Assuré ou n'est pas en état de prendre part au Voyage à la date de départ ;

(b) lorsqu'une personne autre qu'un Assuré ou un Compagnon de Voyage est victime d'une Blessure Grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que Votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

### **CATASTROPHE NATURELLE**

Phénomène d'origine naturelle, d'origine géophysique (tel que, sans s'y limiter, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un glissement de terrain, un raz-de-marée) ou d'origine climatique (tel que, sans s'y limiter, des cyclones, des inondations, des sécheresses, des incendies), et d'intensité anormale.

### **CERTIFICAT D'ASSURANCE**

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressée au Souscripteur afin de confirmer la conclusion de la Police.

### **COMPAGNON DE VOYAGE**

Toute personne autre que le Souscripteur avec qui Vous avez prévu de voyager. Votre

Si Vous déclarez un sinistre au titre de la Police, Vous devrez fournir les justificatifs suivants :

- la réservation commune du transport et de l'hébergement ; ou
- chaque réservation individuelle du transport et de l'hébergement.

### **CONJOINT / CONCUBIN**

Conjoint marié(e) ou Concubin ou concubine pacsé(e) 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. Un justificatif de domicile commun devra Nous être fourni.

### **DATE DE DEPART**

La date de début du Voyage figurant sur la facture à l'ordre du Souscripteur émise par l'Organisateur de Voyages ou par le Distributeur Agrée.

En ce qui concerne les croisières qui incluent un vol retour vers le Domicile, la date de départ de Votre Voyage est à partir du moment où Vous utilisez le premier service utile à l'aéroport.

En ce qui concerne les croisières qui incluent un transfert avec un bus MSC dédié, la date de départ de Votre Voyage est à partir du moment où Vous montez dans le bus.

### **DATE DE DEBUT DE LA POLICE**

Cette date a la signification donnée à la rubrique "Durée de la Police" des Conditions Générales.

### **DATE DE FIN**

La Date de Fin du Voyage figurant sur la facture à l'ordre du Souscripteur émise par Souscripteur l'Organisateur de Voyages ou par le distributeur agréé.

En ce qui concerne les croisières qui comprennent un vol retour vers le Domicile, la date de fin de Votre voyage est celle à laquelle Vous atterrissez à l'aéroport.

En ce qui concerne les croisières qui incluent un transfert avec un bus MSC dédié, la date de fin de Votre Voyage est lorsque Vous arrivez à la gare routière de départ.

### **DOMICILE**

Votre lieu de résidence principale où se trouve votre foyer fiscal dans Votre Pays d'Origine.

### **DOMMAGE IMPORTANT**

Domage matériel, dont le montant est supérieur à 5000 € qui affecte Votre Domicile ou Votre lieu de résidence secondaire ou qui empêche la conduite normale des affaires, s'il affecte Vos Locaux Professionnels.

### **EPIDEMIE**

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.

### **ESPECES**

Billets de banque ou pièces de monnaie que Vous portez sur Vous durant le Voyage.

### **CONDITIONS MEDICALES PREEXISTANTES**

Les conditions médicales préexistantes font référence à toute condition médicale pour laquelle l'Assuré(e) a eu des symptômes, des tests, des diagnostics ou des traitements médicaux précédant la souscription de la police **et, uniquement pour les maladies chroniques, au cours des 12 derniers mois précédant la souscription de la police.**

Cela inclut, pour toute condition ou symptôme :

- subir une intervention chirurgicale
- être hospitalisé
- recevoir un traitement, faire un test ou une investigation
- recevoir des médicaments

**La couverture d'assurance ne s'applique qu'à un diagnostic inattendu de conditions médicales ou de symptômes par un médecin agréé pour les couvertures Annulation et Assistance Médicale.**

### **FRANCHISE**

Montant du dommage restant à Votre charge.

### **GUERRE**

L'utilisation de la violence et de la force entre deux ou plusieurs états pour résoudre un différend, impliquant la participation de forces armées avec ou sans légitimité internationale.

Un crime d'agression (incluant, sans s'y limiter, l'invasion, l'occupation militaire, l'annexion par la force, le bombardement et le blocus militaire des ports) est considéré comme équivalent à une guerre.

### **GREVES**

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

### **INTERMEDIAIRE**

L'Intermédiaire (organisateur de voyages et/ou distributeur autorisé) est MSC CRUISES S.A., (ci-après dénommée « MSC »), ayant son siège social et son administration à 1206 Genève (Suisse), Avenue Eugène Pittard 16, CHE, inscrite au Registre du Commerce sous le no. CH-660-0459006-3, VAT 112.808.357. En ce qui concerne la présente Police, MSC est l'organisateur du voyage et le distributeur.

### **INVALIDITE PERMANENTE TOTALE**

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

### **LOCAUX PROFESSIONNELS**

Biens immobiliers utilisés à des fins professionnelles dont l'Assuré, ou une société appartenant à l'Assuré, est propriétaire ou locataire.

### **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 Vous empêchant de participer au et en particulier :

(a) lorsque la Maladie Grave atteint l'Assuré ou le Compagnon de Voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'Assuré ou le n'est pas en état de prendre part au Voyage à la date de départ ;

(b) lorsque la Maladie Grave atteint une personne autre qu'un Assuré ou un Compagnon de voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que Votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

Epoux, épouse, Conjoint ou Concubin vivant sous le même toit, parents, beaux-parents, enfants, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits enfants de l'Assuré. Les Membres de la Famille incluent également les enfants du Conjoint ou Concubin de l'Assuré ainsi que les membres de la famille au troisième degré (Vos oncles, tantes, neveux, cousins et nièces).

### **NOTRE MEDECIN CONSEIL**

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

### **OPERATIONS BELLIQUEUSES**

Émeutes violentes, mutineries et hostilités, insurrections, rébellions, pouvoir militaire ou usurpé, révolutions, guerres civiles, troubles civils, conspirations, attaques terroristes, état de siège et lois martiales.

### **PAYS D'ORIGINE**

Le pays de situation de Votre Domicile.

### **PÉNALITÉ**

Le montant facturé par MSC en cas d'annulation du Voyage.

Pour plus de détails, veuillez Vous référer aux frais de pénalité expliqués dans Votre contrat de croisière fourni par MSC.

### **PERTE DE VISION**

Perte totale et irrémédiable de la vue sans espoir d'amélioration des deux yeux ou d'un œil lorsque l'acuité visuelle de loin avec correction est de 3/60 ou moins sur les échelles de Snellen.

### **PERTE D'UN MEMBRE**

Amputation complète et permanente à la hauteur ou au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

### **POLICE**

Ce contrat d'assurance est constitué par les Conditions Générales, les Conditions Particulières et par Votre Certificat d'Assurance. En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales et le Certificat d'Assurance prévaut sur les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

### **QUARANTAINE**

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

### **REMPLOCANT PROFESSIONNEL**

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

**SOUSCRIPTEUR**

Personne qui a souscrit la Police et s'est acquittée de la prime d'assurance.

**SPORT D'HIVER**

Snowboard, ski, patin à glace, luge, motoneige, hockey sur glace et plus généralement tout sport pratiqué sur de la neige.

**TIERS**

Toute personne autre que l'Assuré un Membre de la Famille au 3ème degré ou un compagnon de Voyage. Dans le cadre des garanties responsabilité civile, cette définition ne s'applique pas aux personnes avec lesquelles l'Assuré a conclu un contrat dans le cadre de son activité professionnelle et à l'égard desquelles l'Assuré peut engager sa responsabilité professionnelle.

**VOL AVEC VIOLENCE**

Utilisation ou menace d'utilisation de violence physique à l'encontre, acte de vandalisme à l'encontre d'un véhicule motorisé fermé à clé, ou effraction dans votre hébergement fermé à clé.

**VOYAGE**

Le service réservé auprès de MSC. Il peut inclure les services de Voyage suivants : vols, billets de train, croisières, réservations d'hôtel, réservations de logement, excursions ou tout autre service acheté dans Votre pack Voyage. La période de voyage va de Votre Date de Départ à Votre Date de Fin.

# Quelles sont les Conditions Générales de votre Police d'assurance ?

## MSC GLOBAL PROTECTION

### SANCTIONS INTERNATIONALES ET CHAMP D'APPLICATION GÉOGRAPHIQUE

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la présente Police qui exposerait l'Assureur à :

- une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou,
- de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, de la France, du Royaume Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

### ATTENTION

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

Si Vous êtes un ressortissant des États-Unis et que Vous Vous rendez à Cuba ou au Venezuela, Vous devez fournir la preuve que Vous vous êtes rendu à Cuba ou au Venezuela en conformité avec les lois des États-Unis avant que Nous puissions Vous fournir un service ou une indemnisation.

Pour plus d'informations sur les pays sanctionnés et exclus, veuillez consulter la page suivante : [International regulatory information | Europ Assistance \(europ-assistance.com\)](#)

#### 1. COMMENT SOUSCRIRE UNE COUVERTURE ?

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

Les conditions d'éligibilité à la conclusion de la Police sont les suivantes :

La couverture ne peut débuter qu'après le paiement de la prime.

La résidence principale de l'Assuré doit se trouver dans le Pays d'Origine (France) où le Souscripteur a souscrit la Police.

#### 2. QUELLE EST LA DUREE DE LA POLICE ET DES GARANTIES ?

##### QUELLE EST LA DUREE DE LA POLICE ?

Sous réserve du paiement de la prime par le Souscripteur, la Police prend effet :

1. En cas de vente sur place (dans les locaux d'un distributeur agréé (y compris l'organisateur de voyages)) : à la date à laquelle le Souscripteur a donné son consentement à la conclusion de la Police;

2. En cas de vente par téléphone : à la date à laquelle le Souscripteur a donné son consentement à la conclusion de la Police, par téléphone ;
3. En cas de vente par un site internet ou par e-mail : la date à laquelle Vous recevez la confirmation par courrier électronique que Vous avez souscrit à la Police. Si la confirmation par courrier électronique est retardée en raison de problèmes informatiques, la date d'entrée en vigueur est la date figurant sur le Certificat d'assurance.

La Police prend fin à la date mentionnée dans le Certificat d'Assurance ou à la fin de la couverture comme expliqué ci-dessous.

Le Voyage ne doit pas durer plus de 60 jours consécutifs pour les croisières aller-retour. Pour les croisières mondiales uniquement, il dure jusqu'à la fin de la croisière.

Les dates d'effet et d'expiration de la Police sont indiquées sur votre Certificat d'assurance.

### **QUELLE EST LA DUREE DES GARANTIES ?**

En ce qui concerne les garanties Annulation ou Départ manqué, Vous êtes couvert à partir du moment où Vous réservez le Voyage ou payez la prime d'assurance, la date la plus tardive étant retenue. La couverture prend fin au début de Votre Voyage ou lorsque Vous utilisez (ou deviez utiliser) le premier service de Voyage payant du distributeur pour Votre Voyage.

En ce qui concerne la couverture de l'assistance routière, Vous êtes couvert à partir de 48 heures avant l'heure de départ et 48 heures après la fin de Votre Voyage.

En ce qui concerne la couverture au titre de toutes les autres garanties, Vous êtes couvert pendant la durée du Voyage.

Le Voyage commence lorsque Vous quittez Votre Pays d'Origine à la Date de Départ ou lorsque vous utilisez la première prestation de Voyage payée pour Votre Voyage. La couverture prend fin lorsque Vous retournez dans Votre Pays d'Origine à la Date de Fin ou lorsque le Voyage se termine ou lorsque Vous utilisez la dernière prestation de Voyage payée pour Votre Voyage.

### **3. COMMENT POUVEZ-VOUS VOUS RENONCER A VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?**

Vous disposez d'un droit de renonciation à Votre Police pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, avec effet immédiat dès réception de Votre demande de renonciation, si toutes les conditions cumulatives suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit la Police à des fins non professionnelles ;
- La Police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;
- La Police n'a pas été intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par la Police.

Dans ce cas, Vous pouvez exercer Votre faculté de renonciation via l'agence de voyage en cas de réservation via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de la Police que j'ai conclue en date du [XXX] suivant le n°XXXXX. Signature. »

Dans ce cas, Nous Vous rembourserons l'intégralité des primes d'assurance versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de Votre demande de renonciation.

### **4. QUELLE EST LA PRIME A PAYER ?**

Le Souscripteur est informé du montant TTC de la prime d'assurance en temps utile avant la conclusion de la Police. La prime d'assurance est réglée à l'Assureur ou au distributeur agréé (y compris l'Organisateur de voyages) à la date de la conclusion de la Police et comprend les taxes et frais applicables.

## 5. COMMENT VOS SINISTRES SONT-ILS REGLES ?

En cas de sinistre, Vous serez indemnisé dans un délai de trente (30) jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre 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 le Souscripteur a acquitté la prime d'assurance.

## 6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS FAITES DES DECLARATIONS FAUSSES OU INCORRECTES?

Si Vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ou si Vous refusez de Nous fournir des informations, Nous pouvons refuser partiellement ou totalement Votre demande d'indemnisation ou annuler la Police, dans la mesure où la loi le permet.

## 7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI LE RISQUE AUGMENTE OU DIMINUE ?

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

Le Souscripteur doit notifier par écrit l'Assureur de toute réduction du risque couvert par la Police.

## 8. DEVEZ-VOUS MINIMISER LES DOMMAGES ?

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

## 9. QUAND SOMMES NOUS SUBROGES DANS VOS DROITS ?

Après Vous avoir réglé une indemnité, l'Assureur sera subrogé dans les droits et actions que le Souscripteur 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 versée ou au montant des prestations exécutées.

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

## 10. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS AVEZ UNE AUTRE ASSURANCE ?

Le Souscripteur doit immédiatement notifier par écrit à 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), conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances.

## 11. QUELLES SONT LES LOIS ET LES JURIDICTIONS COMPETENTES ?

La Police est soumise au droit français.

Tout litige relatif à la Police, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera exclusivement soumis aux juridictions françaises compétentes.

## 12. QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

### En application de l'article L. 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant de cette Police sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois ce délai ne court :

1. en cas de réticence, omission, déclaration fausse 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 prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre ou a été indemnisé par ce dernier.

**En application de l'article L. 114-2 du Code des Assurances :**

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription de l'action peut en outre résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Assuré à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

**En application de l'article L. 114-3 du Code des Assurances :**

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

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil, parmi lesquelles figurent notamment la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice, un acte d'exécution forcée.

Les causes ordinaires de suspension de la prescription sont l'impossibilité d'agir (Code civil, art. 2234), la minorité (Code civil, art. 2235), le recours à la médiation, à la conciliation, à la procédure participative (Code civil, art. 2238), à une mesure d'instruction (Code civil, art. 2239) ou à une action de groupe (Code de la consommation, art. L. 623-27).

**13. POUVEZ-VOUS TRANSFERER LA POLICE ?**

Vous ne pouvez pas transférer la Police sans Notre consentement écrit préalable.

**14. COMMENT NOUS CONTACTER POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE ?**

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

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

C'est le moyen le plus rapide de Nous contacter.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

**Europ Assistance Service Indemnisations GCC**

**P.O. Box 36347 - 28020 Madrid – Espagne**

**E-mail : [claimsmc@roleurop.com](mailto:claimsmc@roleurop.com)**

**15. PREUVES DES RÉCLAMATIONS**

Avant qu'une déclaration de sinistre puisse être traitée, il est nécessaire de fournir certains documents pour valider la garantie et faciliter la gestion du sinistre. En plus de ce qui est mentionné sous chaque garantie, le tableau ci-dessous énumère les documents que Vous pourriez être invité à soumettre.

Cette liste est un résumé des informations que Vous devriez fournir et n'est pas exhaustive. Des informations ou des documents supplémentaires peuvent Vous être demandé : veuillez Vous référer à la section spécifique sous chaque garantie.

GARANTIE(S)	DOCUMENTS ET INFORMATIONS
	<ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="464 1912 943 1942">• Votre nom, prénom et vos coordonnées.</li> </ul>

<b>Toutes les garanties</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve des faits constituant un événement Assuré (rapport médical, certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, preuve de Votre licenciement par votre employeur, etc.)</li> <li>• E-mail de confirmation et/ou reçus de la réservation.</li> <li>• Les reçus et les factures détaillées de toutes les dépenses et/ou de tous les frais encourus.</li> </ul>
<b>Annulation et Interruption</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificat médical, si nous le demandons</li> <li>• Preuve du lien de parenté entre l'Assuré et un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au troisième degré.</li> <li>• Les factures, les preuves de paiement et tout autre document justifiant le coût des activités et excursions prépayées et non remboursables.</li> <li>• Tout document ou preuve de remboursement reçu du (des) fournisseur(s) de Voyage et/ou du Transporteur de Voyage.</li> <li>• Détails des frais encourus en raison de l'interruption du Voyage.</li> </ul>
<b>Bagages et Documents de voyage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ;</li> <li>• La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ;</li> <li>• La liste des effets/objets du vol avec violence ou de la perte et leur valeur</li> </ul>
<b>Accident</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preuve du préjudice corporel (rapports médicaux, certificat de décès, documents hospitaliers).</li> </ul>
<b>Responsabilité civile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La demande d'indemnisation des tiers et les données relatives aux tiers.</li> <li>• Une description des circonstances de l'événement.</li> <li>• Une déclaration de tout témoin potentiel.</li> </ul>
<b>Départ manqué et retardé</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmation de la compagnie aérienne ou ferroviaire indiquant l'heure de départ prévue et l'heure de départ réelle.</li> </ul>
<b>Assistance routière</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carte verte du véhicule ou équivalent selon la loi en vigueur dans le Pays d'Origine de l'Assuré</li> <li>• Certificat d'immatriculation du véhicule ou équivalent selon la loi en vigueur dans le Pays d'Origine de l'assuré</li> <li>• Numéro de la Police d'assurance</li> <li>• Déclaration de vol aux autorités compétentes en cas de vol du véhicule</li> </ul>

## 16. QUELLE EST LA PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS ?

Nous nous efforçons de Vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de Police, 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 accuserons réception de Votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de Votre réclamation, sauf si la réponse à Votre réclamation Vous est transmise par écrit dans ce délai.

Nous Nous engageons à Vous fournir une réponse définitive dans un délai de deux (2) mois suivant la date d'envoi de Votre réclamation.

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

### **La Médiation de l'Assurance**

**TSA 50110**

**75441 Paris Cedex 09**

**FRANCE**

<http://www.mediation-assurance.org/>

La Médiation de l'Assurance est membre du réseau européen des médiateurs financiers Fin-Net.

## 17. QUELLE EST L'AUTORITE DE CONTROLE ?

L'autorité chargée du contrôle des assurances est :

**Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)**

**4 Place de Budapest, CS 92459**

**75436 Paris Cedex 09**

**FRANCE**

# Quelles sont les Exclusions Générales de votre Police d'assurance ? MSC GLOBAL PROTECTION

Ces exclusions s'appliquent à toutes les sections des garanties de votre police. En outre, les sections individuelles des garanties peuvent comporter des exclusions spécifiques supplémentaires, qui s'appliquent en plus de ces exclusions générales.

Votre police ne vous couvre pas pour toute déclaration de sinistre résultant directement ou indirectement de l'un des éléments suivants :

- Les Actes Terroristes, à l'exception des garanties suivantes : assistance médicale et non médicale. Veuillez-vous référer aux conditions spécifiques appliquées à ces couvertures ci-dessous.
- Événements causés intentionnellement par vous, un membre de votre famille ou un compagnon de voyage.
- Maladie ou blessure résultant de votre consommation de boissons alcoolisées ou de celle de votre compagnon de voyage. Si vous ou eux êtes impliqués dans un accident de la route, vous n'êtes pas couvert si vous ou eux aviez un taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 g par litre de sang ou 0,25 mg par litre d'air expiré.
- Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, à l'exception de ceux prescrits par un médecin.
- Suicide, tentative de suicide ou automutilation de votre part, de celle d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage.
- L'apparition, l'épidémie ou la pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches reconnues par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou toute autorité compétente de votre pays d'origine ou de tout pays que vous prévoyez de visiter ou de traverser au cours du voyage. Cette exclusion ne s'applique pas si une Epidémie de Covid-19 et de toutes ses variantes/mutations 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.
- Quarantaine ou mesures de restriction de la liberté de circulation décidées par une autorité compétente et susceptibles de vous affecter ou d'affecter un Compagnon de voyage avant ou pendant le Voyage.
- Guerres, Operations Belliqueuses, manifestations, sabotages et grèves.
- Votre participation à tout type de pari, défi ou combat.
- La participation à des compétitions sportives, y compris des courses automobiles ou des rallyes.
- La pratique d'une des activités à risque suivantes : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, bobsleigh, spéléologie, parapente, montgolfière, parachutisme, escrime, alpinisme, saut à ski, vol en planeur ou en ULM, deltaplane, skidoo/motoneige et sports d'aventure tels que rafting, saut à l'élastique, eaux vives (hydrospeed), sports de plongée (plongée avec tremplin, plongée sous-marine).
- La transmutation du noyau atomique, ainsi que les radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation à partir d'une source d'énergie radioactive.
- Les Catastrophes Naturelles.
- L'utilisation ou la possession d'explosifs ou d'armes à feu.
- Cirrhose alcoolique.
- Psychose, névrose, trouble de la personnalité, trouble psychosomatique ou état dépressif.
- Vous n'êtes pas non plus couverte pour les conséquences d'une grossesse due à :

- tout sinistre résultant de complications de la grossesse après 28 semaines sans certificat médical d'un médecin agréé confirmant Votre capacité à voyager, sauf si vous n'étiez pas au courant de Votre grossesse à la date de souscription de la Police d'assurance ;
- les examens ou traitements qui sont des contrôles réguliers ou habituels non liés à des urgences médicales ou qui sont spécifiques à des malformations congénitales ou à des maladies congénitales ;
- l'avortement, sauf s'il est lié à une maladie grave ou à une blessure grave.

# Quelles sont les Conditions Particulières de votre Police ? MSC GLOBAL PROTECTION

## SECTION A – LES GARANTIES ANNULATION, ANNULATION D'EXCURSIONS OU INTERRUPTION DE VOYAGE

### GARANTIE ANNULATION

#### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Cette garantie a pour objet de Vous indemniser au titre des dépenses que Vous aurez supportées directement parce que Vous avez dû annuler le Voyage réservé, telle que la Pénalité non remboursable facturée par MSC applicable au coût du Voyage.

Vous n'êtes couvert que si l'un des événements assurés énumérés ci-dessous se produit. La couverture est soumise à des exclusions que Nous énumérons également ci-dessous.

**Ne sont pas compris dans les frais d'annulation : les taxes aéroportuaires, taxes portuaires, la prime d'assurance et les frais de services.**

**Si l'un des Assurés ne peut pas voyager pour une raison couverte par la présente garantie annulation, les autres Assurés peuvent faire une demande de remboursement pour le même cas d'annulation.**

**L'assureur paiera cette pénalité contractuellement facturée par MSC à :**

- Vous

**et, à condition qu'ils soient assurés et inclus dans la même Police d'assurance :**

- un Membre de la Famille ;

- l'un de vos Compagnons de Voyage.

**Attention : une franchise de 15 % de la pénalité facturée par MSC sera appliquée pour tous les événements assurés énumérés ci-dessous, à l'exception du décès et de l'hospitalisation.**

**Si la pénalité dépasse la couverture maximale, le montant de la franchise est calculé sur cette dernière.**

**Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.**

Les événements garantis sont les suivants :

1. **Maladie Grave (y compris les Maladies Graves liées à des Conditions Médicales Préexistantes), Blessure Grave ou décès :**
  - d'un Assuré ;
  - d'un Compagnon de voyage ;
  - 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 responsable légal ou le tuteur légal;

2. Tout autre événement incertain Vous empêchant, Vous, un Membre de Votre Famille ou Votre Compagnon de Voyage, d'effectuer Votre Voyage et ne figurant pas dans la liste des points ci-dessus, sous réserve des conditions suivantes :
- au moment où Vous avez réservé Votre Voyage ou - si c'est plus tard - au moment où Vous avez souscrit la Police, Vous ne saviez pas et Vous ne pouviez raisonnablement ni prévoir ni anticiper l'obstacle immédiat, réel et sérieux qui Vous empêche d'effectuer Votre Voyage ; et
  - il existe un lien de causalité direct entre l'événement et l'obstacle à Votre Voyage ; et,
  - Vous êtes en mesure de fournir des preuves documentaires objectives de la raison qui vous empêche d'effectuer Votre Voyage (comme pour certains des exemples fournis ci-dessous, dans la section « QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ? »).

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

**Vous n'êtes couvert que pour les événements assurés énumérés dans la section « QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ? » et dans la mesure où ils sont décrits. En outre, Vous n'êtes pas couvert pour les conséquences de l'un des éléments suivants :**

- Absence ou impossibilité de vaccination ou d'obtention des soins médicaux nécessaires pour se rendre dans certains pays, sauf si un médecin vous conseille de ne pas recevoir le vaccin ou le traitement pour des raisons médicales.**
- Un accident survenu avant l'entrée en vigueur de la police.**

### QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

Vous devez Nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

- Documents démontrant la survenance d'un événement garanti par la couverture annulation (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 Vous 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'annulation. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée.
- Nous avons besoin d'une copie d'un document confirmant l'annulation du voyage. Ce document sera délivré par l'organisateur du voyage ou un autre distributeur et indiquera les frais encourus du fait de l'annulation du Voyage.
- Si l'annulation résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3ème Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3ème Degré (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 Voyage.

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 sur l'honneur) 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.

## GARANTIE ANNULATION DES EXCURSIONS PENDANT LE VOYAGE

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Cette garantie a pour objet de Vous indemniser au titre des dépenses que Vous aurez supportées directement parce que Vous avez dû annuler l'excursion que Vous aviez réservée et payée à l'avance dans Votre pack Voyage.

Vous n'êtes couvert que si l'un des événements assurés énumérés ci-dessous se produit. La couverture est soumise à des exclusions que Nous énumérons également ci-dessous.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

Les événements assurés sont les suivants :

1. Maladie grave, blessure grave de :
  - une personne assurée
2. Décès de :
  - une personne assurée ;
  - un seul Compagnon de Voyage ;
  - Un Membre de la Famille ;

**Pour cet événement assuré (point 2), si vous voyagez dans le cadre d'un groupe préétabli, Vous ne pouvez désigner qu'un seul Compagnon de Voyage pour cette couverture.**

### QUELS SONT LES DOCUMENTS DONT NOUS AVONS BESOIN POUR TRAITER VOTRE DEMANDE D'INDEMNISATION ?

Vous devez fournir certains documents pour Nous permettre de traiter Votre demande :

1. Nous avons besoin de documents attestant des faits relatifs à un événement assuré dans le cadre de cette couverture. Il peut s'agir d'un rapport médical, d'un certificat de décès, d'un certificat d'arrêt de travail, de documents hospitaliers, etc.)
2. Nous avons besoin d'une copie d'un document confirmant l'annulation de l'excursion. Ce document sera délivré par l'organisateur du Voyage ou un autre distributeur et indiquera les dépenses encourues du fait de l'annulation de l'excursion.
3. Si l'annulation est due à l'un des événements assurés ci-dessus impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au troisième degré, Nous avons besoin d'un document attestant du lien de parenté entre Vous et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au troisième degré (par exemple, un certificat de naissance ou de parenté pour chaque personne concernée), si ces documents existent dans le pays où Vous avez réservé le Voyage.

Si Vous ne pouvez pas fournir les documents ci-dessus, Vous pouvez en fournir d'autres qui ont la même valeur juridique et qui contiennent les informations pertinentes.

## GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

La garantie vise à Vous rembourser la perte pécuniaire subie directement du fait de l'interruption du Voyage assuré en cas de survenance de l'un des événements assurés énumérés ci-dessous et sous réserve de l'application d'une exclusion.

L'Assureur prend en charge les dépenses correspondant aux frais de Voyage pour les jours non utilisés (frais de croisière, y compris la cabine, toute prestation prépayée et non remboursable achetée avec votre pack Voyage), ainsi que les frais engagés par l'Assuré pour retourner à Votre Domicile, à concurrence d'un montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

**A noter : si Vous devez interrompre Votre Voyage, Vous devez Nous contacter dès que possible.**

**Ne sont pas compris dans les frais d'interruption les taxes aéroportuaires, taxes portuaires, la prime d'assurance et les frais de services.**

**A noter : Si le paiement a été effectué par l'utilisation de points de type "frequent flyer", "miles", dans le cadre d'un programme de fidélité ou un programme similaire, le règlement de Votre sinistre interviendra par référence aux prix disponibles les plus bas pour le vol ou l'hôtel initialement réservés, s'ils ne sont pas modifiables.**

Nous intervenons si l'interruption de Votre Voyage est nécessaire et inévitable en conséquence de l'un des événements garantis ci-après :

1. Maladie Grave, Blessure Grave ou décès :
  - d'un Assuré ;
  - d'un Compagnon de voyage ;
  - 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 responsable légal ou le tuteur légal;

### Particularités de cette garantie :

Vous devez Nous contacter afin que Nous autorisions Votre retour anticipé à Votre Domicile.

Nous nous prenons en charge les sinistres d'interruption du Voyage à partir de la date à laquelle Vous rentrez à Votre Domicile ou êtes admis à l'hôpital en tant que patient. Votre sinistre sera constitué uniquement par le nombre de jours complets de Voyage dont Vous n'aurez pas profité, en ce compris le jour où Vous quittez Votre hébergement en vue de retourner à Votre Domicile.

Si Vous devez interrompre Votre Voyage mais ne retournez pas à Votre Domicile, Nous intervenons à concurrence du coût que Vous auriez supporté pour Votre retour à Domicile.

Nous n'intervenons pas pour prendre en charge le coût initial de votre retour à domicile si nous avons pris en charge les frais de voyage additionnels pour vous permettre d'interrompre votre voyage.

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

**Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements ci-après, qui sont exclus de la garantie :**

- **Accident survenant antérieurement à la conclusion de la Police ;**

## QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

1. 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...);
2. 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 ;
3. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage ;
4. Copie des documents exposant les coûts liés à l'interruption du Voyage, émis par l'Organisateur du Voyage ou le distributeur agréé, avec le détail des montants et prestations associées, ainsi que la copie des conditions générales de vente du Voyage ;
5. Si l'interruption résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3ème Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3ème Degré (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 Voyage.

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.

## SECTION B - GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE

**En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter par téléphone au numéro suivant : +33 1 76 54 59 13**

**Dans un cas d'urgence, l'Assureur ne peut se substituer aux services d'urgence localement compétents. Dans certaines circonstances, le recours aux services d'urgence localement compétents est obligatoire en application de la réglementation locale ou internationale.**

Les prestations mentionnées à cette section sont fournies par l'Assureur et son intervention limitée aux prestations qu'il a organisées ou, en cas de circonstances spécifiques, autorisées. Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

Nos prestations sont fournies sous la condition d'être autorisés à intervenir par les services d'urgence localement compétents ou par les lois et réglementations applicables dans le pays où Vous avez besoin d'assistance. Il est en outre rappelé que l'Assureur et ses agents sont soumis aux restrictions de circulation des biens et des personnes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé ou le pays considéré. En dernier lieu, les transporteurs publics de passagers (en particulier, les compagnies aériennes) peuvent imposer des conditions spécifiques, pouvant être modifiées sans préavis, dans le cas de passagers présentant un certain état de santé (tels qu'examen médicaux, un certificat médical, etc...). En conséquence, l'ensemble des prestations de cette section sont fournies sous réserve de l'acceptation et de la disponibilité des transporteurs publics de passagers.

**Si un Acte Terroriste s'est produit pendant votre voyage, nous mettons en place les couvertures mentionnées dans cette section uniquement si**

- **le pays dans lequel Vous voyagez n'a pas été confronté à un Acte Terroriste au cours des 30 jours précédant la date d'entrée en vigueur de Votre couverture, et**

- aucune recommandation officielle déconseillant le Voyage n'a été émise par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine à la date de souscription de la Police.

Également, nous mettons en place les couvertures mentionnées dans cette section en cas de maladie liée à des Conditions Médicales Préexistantes.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

#### Quels sont les frais médicaux encourus pendant le Voyage qui sont couverts par cette Police ?

Si vous êtes malade ou victime d'un accident au cours de votre voyage, nous prenons en charge les frais qui en résultent :

- les frais médicaux
- les médicaments prescrits par un docteur en médecine ou un chirurgien ;
- les dépenses d'hospitalisation
- les dépenses de transport en ambulance à destination de l'hôpital le plus proche, lorsqu'elles sont prescrites par un docteur en médecine
- les frais de premiers secours en cas de sauvetage et de recherche en mer.

Nous intervenons dans la limite des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

Nous pouvons prendre en charge la différence entre les frais que Vous avez engagés et le montant remboursé par Votre sécurité sociale et Votre régime privé d'assurance maladie.

#### Êtes-Vous couvert si Nous ne sommes pas intervenus directement dans l'assistance médicale ou si Vous décidez de ne pas rentrer chez Vous sur l'avis de notre médecin-conseil ?

Si, pour des raisons d'urgence, Nous ne sommes pas directement intervenus dans le parcours médical, Vous devrez Nous communiquer, afin que les frais médicaux soient pris en charge, la copie des factures correspondantes, un rapport médical complet détaillant les circonstances, le diagnostic et le traitement de l'Accident ou de la Maladie considérés ainsi que les justificatifs de prise en charge par Votre organisme de Sécurité Sociale et Votre assurance mutuelle.

Si Notre Médecin Conseil détermine la date à laquelle Vous pouvez être rapatrié mais que Vous choisissez de rester, Notre intervention au titre de cette section de la Police se limitera, après cette date, à la prise en charge des coûts que Nous aurions supportés si Votre rapatriement avait eu lieu à la date déterminée par Notre Médecin Conseil.

#### Que se passe-t-il si Vous êtes hospitalisé à la suite d'une Maladie ou d'un Accident pendant le Voyage ?

Dans le cas d'une Maladie ou d'un Accident ne nécessitant qu'un avis médical immédiat, Nous organisons et prenons en charge le coût de Votre transfert vers l'hôpital ou la clinique la plus proche. Nous organisons et prenons également en charge Votre retour à Votre Domicile ou à Votre lieu de vacances, comme indiqué dans Votre Certificat d'Assurance (décision à prendre par Notre Médecin-Conseil).

Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.

#### Pouvez-Vous demander à être transféré dans un hôpital proche de votre domicile ?

Il se peut que Vous souffriez d'une maladie ou que Vous ayez un Accident pendant Votre Voyage qui Vous empêche de le poursuivre, Nous organisons, dès que Nous en sommes informés, les contacts nécessaires entre Notre Médecin Conseil et les docteurs en médecine qui Vous traitent.

Si Notre Médecin Conseil autorise Votre transfert vers un hôpital mieux équipé ou spécialisé proche de Votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge, à Notre discrétion, Votre transfert :

- de façon adaptée à la gravité de Votre état, et
- en utilisant les moyens de transport les plus adaptés.

La décision concernant le moyen de transport, le choix de l'hôpital, de la date du transfert et de ses conditions relève exclusivement de Notre Médecin Conseil. La décision est prise par Notre Médecin Conseil au regard des informations que Vous aurez ou la personne demandant la prise en charge aura communiquées.

**Si Vous refusez Votre transfert à la date et aux conditions déterminées par Notre Médecin Conseil, les prestations ainsi que l'assistance résultant de cette décision seront automatiquement suspendues.**

#### **Pouvons-Nous Vous envoyer des médicaments indisponibles pendant que Vous êtes en Voyage ?**

Si Vous avez besoin d'un médicament qui ne peut être obtenu, à l'endroit où Vous Vous trouvez pendant que Vous effectuez le Voyage couvert par cette Police, Nous intervenons afin de Vous procurer et de Vous envoyer ce médicament, par les moyens d'acheminement adaptés, selon la loi applicable.

Notre intervention est limitée au cout d'acheminement du médicament, dont le cout reste à votre charge. Vous vous engagez à nous rembourser intégralement, sur présentation d'une facture, le prix d'achat du médicament.

Cette garantie est accordée sous réserve des conditions cumulatives ci-dessous :

- l'exportation du médicament vers le pays considéré est autorisée ;
- l'importation du médicament vers par le pays considéré est autorisée par ce dernier ; et
- le médicament générique correspondant ou le principe actif n'est pas disponible dans le pays dans lequel Vous Vous trouvez durant le Voyage couvert par cette Police.

#### **Que se passe-t-il si Vous êtes hospitalisé pendant plus de 5 jours sans qu'un membre de votre famille soit à vos côtés ?**

Si, durant le Voyage, Vous devez être hospitalisé pendant une période de plus de 5 jours et qu'aucun Membre de la Famille ne se trouve à vos côtés, Nous intervenons pour prendre en charge un Voyage aller-retour en avion sur un vol régulier (classe économique) ou un Voyage aller-retour en train (première classe) depuis Votre Pays d'Origine pour la personne de Votre choix, de façon à ce que cette personne puisse Vous (l'Assuré hospitalisé) accompagner depuis l'hôpital à Votre Domicile.

Dans le cadre de cette prestation, Nous intervenons pour rembourser les frais de séjour du Membre de la Famille qui a voyagé afin de Vous accompagner depuis l'hôpital à Votre Domicile, sur présentation des justificatifs, pour un montant maximum par jour et un nombre maximum de jours figurant au tableau des garanties.

#### **Quelle est la prise en charge d'une personne majeure handicapée ou votre enfant de moins de 18 ans voyageant avec Vous ?**

Si Vous voyagez avec une personne majeure handicapée ou un enfant de moins de 18 ans qui sont également assurés et que, pendant que la Police est en vigueur, il Vous est impossible de Vous en occuper en raison d'une Maladie ou d'un Accident et qu'il n'y a pas une autre personne présente au cours du Voyage en mesure de s'occuper de l'une ou l'autre de ces personnes, Nous intervenons pour prendre en charge le Voyage d'une personne de Votre choix ou d'une personne désignée par un Membre de la Famille (résidente de Votre Pays d'Origine) ou d'un chaperon choisi par Nous, de telle sorte que cette personne puisse raccompagner l'enfant de moins de 18 ans ou le majeur handicapé au Domicile, dans le plus court laps de temps possible.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

#### **Est-il possible de prolonger le voyage dans un hôtel à la suite d'une maladie ou un accident ?**

Si la nature de la Maladie ou de l'Accident Vous empêche de continuer Votre Voyage, sans qu'il Vous soit nécessaire d'être hospitalisé (ou admis dans une clinique), Nous intervenons pour prendre en charge le montant résultant de l'extension de Votre séjour à l'hôtel, sur prescription médicale à cet effet.

Vous pouvez également demander qu'un Membre de Votre Famille ou un Compagnon de Voyage reste avec Vous. Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

### Quels sont les frais de rapatriement du corps et frais funéraires en cas de décès d'un assuré pendant le voyage ?

Si un Assuré décède pendant le Voyage, Nous intervenons pour organiser et prendre en charge les coûts de transport de la dépouille mortelle au lieu des funérailles dans le Pays d'Origine, ainsi que les frais d'embaumement/ thanatopraxie, de cercueil minimal obligatoire et les formalités administratives.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties.

### Prenons-Nous en charge le retour anticipé du compagnon de voyage ?

En cas de décès de l'Assuré ou lorsque Nous sommes intervenus pour organiser le transport ou le rapatriement d'un Assuré à son Domicile, les Compagnons de Voyage sont exemptés de retourner à leur Domicile par les moyens initialement prévus, Nous prenons les frais en charge pour transporter lesdits Compagnons de Voyage (a) à leur(s) Domicile(s) ou (b) à l'endroit où l'Assuré a été hospitalisé durant le Voyage, par un vol régulier (classe économique) ou en train (première classe).

### Que se passe-t-il si un Membre de Votre Famille tombe malade pendant que Vous êtes en Voyage ?

Si un Membre de la Famille au foyer souffre d'une Maladie ou d'une blessure pendant que Vous êtes en Voyage, Nous couvrons les frais suivants :

- Les frais médicaux,
- Le coût du service d'assistance infirmière si nécessaire.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

**Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ».**  
**Nous n'intervenons pas au titre des frais, coûts et situations suivants :**

- **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 réduire la 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.**
- **Les frais liés à la pratique de Sports d'Hiver.**
- **L'envoi de médicaments si le médicament en question n'est plus disponible.**
- **Les traitements qui, de l'avis de Notre Médecin-Conseil, peuvent raisonnablement être retardés jusqu'à Votre retour dans Votre Pays d'Origine.**
- **Les traitements à des fins esthétiques, sauf si Notre Médecin-Conseil estime que Vous en avez besoin en raison d'un Accident couvert par la présente Police.**

## SECTION C - GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE

**Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.**

### ASSISTANCE JURIDIQUE

**Quand êtes-Vous couvert pour l'avance de la caution exigée après un Accident de la circulation ?**

#### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Si Vous êtes emprisonné ou arrêté à la suite d'un Accident de la circulation au cours d'un Voyage couvert par la présente Police, Nous Vous accordons une avance égale au montant de la caution exigée par les autorités compétentes.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

Nous Nous réservons le droit de solliciter que Vous fournissiez une garantie bancaire ou une sûreté aux fins de garantir le remboursement de l'avance dans son entier.

Les montants avancés doivent Nous être remboursés dans leur intégralité dans les 30 jours de la date du paiement de ladite avance par Nos soins ou lorsque le montant de la caution Vous est remboursé par les autorités compétentes, si ce remboursement intervient préalablement à l'expiration du délai susmentionné.

**Etes-Vous couvert pour l'avance de frais de défense juridique ?**

#### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Si vous êtes emprisonné ou arrêté à la suite d'un accident de la circulation survenu au cours d'un voyage couvert par cette police, nous vous accordons une avance sur les frais d'avocat et d'avoué. Vous devez la verser aux professionnels que vous désignerez pour recevoir l'aide liée à l'accident.

Le montant maximum que nous avançons est celui qui figure dans le tableau des garanties (moins la franchise qui y est mentionnée) pour les frais d'avocat et d'avoué pour l'assistance judiciaire liée à l'accident.

Vous devez rembourser intégralement Notre avance dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle Nous l'avons versée.

### PROLONGATION DU VOYAGE APRÈS UN ACTE TERRORISTE

**Etes-Vous couvert pour la prolongation du voyage dans un hôtel après un Acte Terroriste ?**

#### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Si un Acte Terroriste Vous empêche de poursuivre votre Voyage mais que Vous n'avez pas besoin d'être admis dans un hôpital ou une clinique, Nous prenons en charge Vos dépenses d'hébergement encourues du fait de la prolongation de votre séjour à l'hôtel.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties (moins la franchise indiquée ci-après).

#### Quelles sont les particularités de cette garantie ?

Vous bénéficiez de cette garantie si :

- le pays visité au cours de Votre Voyage n'a pas subi d'Acte Terroriste dans les 30 jours précédant la prise d'effet de votre garantie, et
- aucune recommandation officielle déconseillant de se rendre dans le pays visité au cours de Votre Voyage n'était émise par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine au moment où Vous avez souscrit la Police.

## ASSISTANCE ROUTIÈRE

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

**Vous pouvez demander une assistance en Nous appelant au numéro de téléphone suivant : +33 1 76 54 59 13.**

**Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) demandes d'assistance routière à au moins 50 km de Votre Domicile, survenant au cours de Votre Voyage.**

Si le Véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un Accident ou d'une panne, vous devez Nous contacter au numéro de téléphone dédié +33 1 76 54 59 13.

Nous évaluerons la cause du sinistre. Si le Véhicule Assuré ne peut pas être immobilisé à l'endroit où il est bloqué, Nous fournirons un service de remorquage avec une dépanneuse, afin que le Véhicule Assuré puisse être transporté jusqu'à l'atelier de réparation/centre de service du réseau EA le plus proche, situé dans un rayon de 50 km autour du lieu du sinistre. Si le service de remorquage ne peut être fourni dans un rayon de 50 km du lieu du sinistre, Vous devrez organiser et payer Vous-même le service de remorquage du véhicule assuré.

Vous devrez payer tous les frais non couverts ou les frais couverts dépassant Votre plafond par événement.

L'assistance routière 24 heures sur 24 comprend :

- Un service de remorquage
- Le dépannage de la batterie / des réparations mineures
- Le remplacement d'un pneu à plat : Tout pneu crevé sera remplacé par la roue de secours de l'Assuré
- La livraison de carburant
- Le treuillage / l'extraction du véhicule : Votre véhicule sera treuillé s'il est coincé dans un fossé, dans la boue ou dans la neige, à condition qu'il soit accessible depuis une route raisonnablement fréquentée.
- Des services de serrurerie.

Vous devez être à bord de Votre véhicule lorsque le prestataire de services arrive.

Dans certaines régions, il se peut qu'aucun prestataire de services ne soit disponible. Dans ce cas, une fois que Nous Vous avons délivré un numéro d'autorisation, Vous pouvez contacter Vous-même un établissement pour obtenir un service d'urgence et Vous serez remboursé à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties.

La responsabilité maximale que Nous prenons en charge ne peut excéder les montants indiqués dans le tableau des garanties.

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

**Vous n'êtes couvert par l'assistance routière que pour les événements assurés énumérés dans la section «QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?» et dans la mesure qui y est décrite. Vous n'êtes pas couvert par cette garantie pour les frais de transport de Voyage encourus du fait que Votre véhicule assuré a nécessité une assistance routière dans le cadre des événements assurés énumérés dans la section QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?». En outre, Vous n'êtes pas couvert pour les conséquences de l'un des événements suivants, qui sont exclus de la présente garantie :**

- **Votre transport vers le véhicule en vue du service ou du véhicule vers une autre destination une fois le service rendu ;**
- **Les services ne seront pas rendus dans des endroits peu fréquentés, comme les terrains vagues, les plages, les champs ouverts ou tout autre endroit où il serait dangereux pour les véhicules de dépannage de se rendre ;**

- Nous ne remorquerons pas les véhicules depuis un quai ou une marina ;
- Nous n'effectuons pas le levage, le treuillage ou le déneigement de véhicules dans des zones non déneigées, des amas de neige, des allées enneigées ou des parkings en bordure de rue ;
- La livraison ou la réparation de pneus, l'installation ou le retrait de pneus neige et de chaînes, le démontage, la réparation ou la permutation de pneus ;
- Les frais d'entreposage du véhicule, le coût des pièces, de l'installation, des produits, des matériaux, de la mise en fourrière et de la main-d'œuvre supplémentaire liée au remorquage ;
- Services de tout type pour les véhicules utilisés à des fins commerciales ou utilisant des étiquettes de concessionnaire ;
- Services pour les taxis, tracteurs, bateaux, remorques, d'un buggy, ou véhicules de compétition ; service pour les véhicules volés ou non immatriculés ;
- Services pour les véhicules dont la vignette de contrôle technique, la vignette de plaque d'immatriculation et/ou la vignette antipollution sont expirées, lorsque la loi l'exige ;
- Services pour les véhicules stationnés illicitement ou mis en fourrière ;
- Appels de service répétés pour une voiture nécessitant un entretien de routine ;
- Perte et remplacement de clés de voiture ;
- Véhicules de luxe tels que ceux des marques suivantes : Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler ;
- Voitures de plus de 20 ans ou celles dont la production a été arrêtée par le constructeur depuis plus de 10 ans ;
- Toute panne survenant dans un rayon de 50 km de votre domicile.

## QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

1. Tout document émanant de Votre prestataire de services (prestataire de services de remorquage par exemple) prouvant que le véhicule ne peut être réparé sur le lieu de la panne.
2. Tout document fourni par le prestataire de services (de remorquage par exemple) indiquant l'emplacement de Votre véhicule.

## SECTION D - GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

La police Vous protège contre les dommages, tels que les dommages corporels et matériels (y compris les animaux), que Vous êtes légalement tenu de payer à un tiers, conformément à la législation du pays concerné et en ce qui concerne les responsabilités non contractuelles, et qui résultent d'un événement survenu pendant le Voyage. Cette protection est appelée « indemnité ».

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 cette Police.

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

Nous intervenons pour prendre en charge le versement de l'indemnité entre les mains du Tiers et, le cas échéant, les frais de défense dans la limite des montants maximum figurant au tableau des garanties.

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

**Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :**

- **Dommages causés par Votre activité professionnelle ou Votre emploi ;**
- **Toute responsabilité liée à la propriété, à la détention ou à l'utilisation de véhicules terrestres, aériens ou maritimes/fluviaux ;**
- **Les frais d'avocat ou autres coûts que Vous pourriez encourir à la suite d'un incident.**

### QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

Vous devez Nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

1. Votre nom et Vos coordonnées ;
2. La réclamation du Tiers et les coordonnées du Tiers ;
3. La description des circonstances de l'événement qui est susceptible d'engager Votre responsabilité ;
4. Les constatations d'éventuels témoins ;
5. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage.

## SECTION E - GARANTIE BAGAGES

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

#### Dépenses supportées en raison d'une livraison tardive des Bagages

S'il y a un retard de plus de 8 heures dans la livraison de Vos Bagages enregistrés, du fait d'événements ou causes attribuables au transporteur dans le cadre du Voyage, Nous intervenons pour Vous rembourser le coût des achats de première nécessité (vêtements, nourriture et accessoires de toilette), soit :

- à l'une des destinations du Voyage Assuré ; ou
- à l'une des étapes du Voyage ou l'un des arrêts de transit lorsque le Voyage assuré comprend des vols en correspondance.

**Cela signifie que Vos achats doivent être effectués en dehors de Votre Domicile.**

Le montant maximum que Nous paierons ne dépassera pas le montant indiqué dans le tableau des garanties (moins la franchise qui y est mentionnée).

Nous déduisons ce que Nous Vous payons de ce que Nous payons pour « Quand êtes-Vous couvert pour la perte ou l'endommagement des bagages causés par le transporteur ? », si une perte définitive de bagages se produit.

#### Quand êtes-Vous couvert en cas de perte ou de détérioration des bagages causée par le transporteur ?

Si, durant le Voyage, Votre Bagage est définitivement perdu ou détérioré du fait d'événements ou de causes imputables au transporteur dans le cadre du Voyage, Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

Une indemnité versée au titre de la garantie "Dépenses supportées en raison d'une livraison tardive des Bagages" sera déduite de l'indemnité payable au titre de la présente garantie « Perte ou détérioration de Bagage du fait du transporteur ».

#### Quand êtes-Vous couvert en cas de vol, de vol avec violence ou de détérioration des bagages ?

Si, au cours du voyage, vos bagages ou ce qu'ils contiennent sont volés ou endommagés lors d'un vol :

1. Nous remboursons les frais qui ne peuvent pas être remboursés ailleurs.
2. Nous pouvons également Vous fournir une avance de fonds pour couvrir les dépenses urgentes.

Cette couverture ne s'appliquera que si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous fournissez les factures des dépenses engagées ;
- Le transfert d'argent respecte les règles de la réglementation locale
- Vous pouvez fournir la preuve que Vous pouvez rembourser le montant de l'avance de fonds

**Attention : Vous devrez rembourser la totalité du montant avancé dans un délai d'un mois à compter de la date de l'avance. Si Vous ne le faites pas, Vous devrez également payer des intérêts au taux légal en vigueur.**

2.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

#### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Retard survenant à Votre Domicile ;
- Le vol de Bagages ou d'effets personnels laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessible à d'autres individus ;
- Tout retard causé par la panne ou le non-fonctionnement de systèmes électriques ou informatiques, en ce compris ceux du fournisseur de transports publics.

#### QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

1. Votre nom et Vos coordonnées ;
2. La copie de la déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ;
3. La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de Police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ;
4. La liste des effets objets du Vol avec Violence ou de la perte et leur valeur (et la documentation nécessaire afin de démontrer leur valeur, comme des factures ou reçus) ;

5. Dans l'hypothèse où le Bagage a fait l'objet d'un Vol avec Violence, la déclaration effectuée auprès des autorités compétentes au lieu et au moment du Vol avec Violence ;
6. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage.

## SECTION F - GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE

Vous êtes couvert pour un événement survenant pendant le Voyage.

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

**Vous n'êtes couvert que pour l'un des événements suivants survenus au cours de Votre Voyage :**

#### Quelles sont vos garanties en cas de perte de votre passeport et de vos documents de voyage ?

Si Votre passeport ou Votre carte d'identité est perdu(e) ou volé(e) en dehors de Votre Pays d'Origine durant Votre Voyage, Nous intervenons pour prendre en charge les frais additionnels de Voyage et d'hébergement que Vous exposerez afin d'obtenir un passeport de remplacement ou un passeport temporaire.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

#### Quelles sont les conditions particulières concernant les sinistres ?

Vous devez déclarer la perte ou le vol de Votre passeport aux autorités de Police ou autorités locales (ambassade, consulat...) dans les 48 heures de l'incident. Vous devez Nous communiquer la documentation écrite confirmant que la perte ou le vol s'est produit(e) durant le Voyage.

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

**Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :**

- Les manques ou les pertes dus à une erreur, une omission, une dépréciation de la valeur, une confiscation ou une détention par les douanes ou d'autres fonctionnaires et autorités légitimes.
- Un sinistre résultant d'un accident survenu dans l'exercice de votre activité professionnelle.
- Le vol de Bagages ou d'effets personnels laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessible à d'autres individus ;
- Le vol d'une carte de crédit ou d'une carte de débit, de tout outil électronique utilisable à des fins de paiement, Token ID, téléphone mobile ou tout autre appareil permettant un paiement.

## SECTION G - GARANTIE ACCIDENT

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Vous êtes couvert pour un événement survenant pendant le Voyage.

Si Vous êtes victime d'un Accident durant le Voyage qui sera la cause directe, dans les 12 mois de sa survenance, de l'un des événements suivants :

1. Décès ;
2. Perte d'un Membre ;
3. Perte de Vision ; ou
4. Invalidité permanente totale.

Nous intervenons pour verser à l'Assuré (ou en cas de décès aux héritiers) le montant indiqué au tableau des garanties.

## QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Vous voyagez à bord d'un avion (sauf si Vous voyagez en tant que passager avec une compagnie aérienne agréée pour le transport public de passager) ;
- Vous voyagez au moyen d'une moto en tant que passager ou conduisez une moto, sauf si le conducteur est titulaire d'un permis de conduire « moto » et que Vous portiez Votre casque au moment de l'Accident ;
- Toute réclamation ayant pour origine un Accident survenu lors de l'exercice de Votre activité professionnelle ;
- Maladie.

## QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

Vous devez Nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

1. Documents établissant les conséquences du dommage corporel (rapports médicaux, certificat de décès, documents établis par un hôpital). Ces documents doivent indiquer la date de l'Accident ;
2. Copie de l'e-mail de confirmation et des justificatifs liés au Voyage acheté.

## SECTION H - GARANTIE DEPART MANQUE

### QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Vous êtes couvert depuis la date de Départ jusqu'à la date de fin.

Nous remboursons les frais d'hébergement supplémentaires et 50 % des frais de transport que Vous devez payer pour Vous rendre à votre destination ou pour rentrer chez Vous, ou 75 % des frais de Voyage si vous rentrez chez Vous parce que Vous n'avez pas atteint le point de départ à l'heure indiquée dans Votre itinéraire de voyage (plans) pour les raisons suivantes :

- les moyens de transport public (en ce compris les vols réguliers) ne circulent pas selon les horaires prévus ; ou
- le véhicule dans lequel Vous voyagez rencontre un incident ou tombe en panne.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

### QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Retard causé par une émeute, des troubles civils ou une grève qui a commencé ou a été annoncée avant que Vous ne souscriviez la police ou que Vous n'achetiez les billets pour Votre Voyage (la date la plus tardive étant retenue).
- Défaillance des transports publics causée par une émeute, des troubles civils ou une grève qui a commencé ou a été annoncée avant que Vous ne quittiez Votre Domicile ou lorsque Vous auriez pu raisonnablement planifier un autre Voyage.
- La suppression (temporaire ou permanente) d'un vol ou d'horaire(s) de train, sur lequel Vous aviez acheté une place, à l'initiative du transporteur ou sur recommandation ou sur ordre de toute autorité gouvernementale, autorité d'aviation civile, autorité ferroviaire ou toute autorité similaire dans tout pays ;

- **Tout départ manqué en raison de la panne ou du non-fonctionnement des systèmes électriques ou informatiques du fournisseur de transports publics ;**

## **QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?**

Selon la situation :

1. Une lettre du fournisseur de transports publics confirmant que le service n'a pas été Assuré suivant l'horaire prévu. La lettre doit détailler l'heure initiale d'arrivée et l'heure effective d'arrivée, qui ne Vous a pas permis de commencer Votre Voyage.
2. Confirmation par les autorités de Police de l'incident dans lequel s'est trouvé impliqué le véhicule Vous transportant ou de la panne par le garage ou service de dépannage ayant pris en charge le véhicule Vous transportant.

## **SECTION I - GARANTIE DEPART RETARDE**

### **QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?**

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

Nous intervenons en réglant une indemnité forfaitaire (comme indiqué au Tableau des Garanties) si le vol et la ligne de train international sur lequel Vous avez réservé est retardé de plus de 8 heures à son point de départ, par rapport à l'horaire planifié dans Votre itinéraire de Voyage, en raison de :

1. De dommages graves subis au point de départ en raison d'un incendie, d'une tempête ou d'une inondation ;
2. Grève ;
3. Mauvaises conditions météorologiques ;
4. Panne mécanique du train international;
5. Immobilisation au sol de l'aéronef en raison d'un défaut mécanique ou structurel.

### **QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?**

**Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :**

- **Toute situation ou événement dont Vous êtes à l'origine (exemple : Vous ne Vous êtes pas enregistré au point de départ) ;**
- **Correspondances manquées ;**
- **Tout retard causé par des émeutes, mouvements populaires ;**
- **Tout retard causé par une Grève qui a commencé ou qui était annoncée antérieurement à la conclusion de la Police ou antérieurement à l'achat du Voyage (ou à la plus tardive de ces deux dates) ;**
- **La suppression (temporaire ou permanente) d'un vol ou d'horaire(s) de train, sur lequel Vous aviez acheté une place, à l'initiative du transporteur ou sur recommandation ou ordre de toute autorité gouvernementale ou autorité d'aviation civile;**
- **Billets achetés au moyen de points acquis par l'intermédiaire d'un programme « fréquent flyer », de miles, de points de fidélité ou d'avoirs ;**

**QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?**

1. Une lettre de la compagnie aérienne ferroviaire ou fluviale détaillant l'heure initiale d'arrivée et l'heure effective d'arrivée du moyen de transport considéré.

# 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 ENTITE JURIDIQUE UTILISERA VOS DONNEES 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 DONNEES 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 DONNEES 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.

Lorsque la gestion de vos sinistres nécessite que Nous collections et traitions des catégories particulières de données, telles que des données relatives à la santé, Nous demanderons Votre consentement explicite.

## AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNEES 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 MSC dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que MSC a conclu avec vous.

## POURQUOI DEVEZ-VOUS NOUS COMMUNIQUER VOS DONNEES 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.

## OU TRANSFERONS-NOUS VOS DONNEES 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 DONNEES 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 DECISIONNELS AUTOMATISES ?

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, contactez : [claimsmc@roleurop.com](mailto:claimsmc@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 RECLAMATION ?

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 DONNEES PERSONNELLES ?

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