

**CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT  
D'ASSISTANCE VOYAGE SOUSCRIT ENTRE  
PIGI Shipping & Consulting, S.r.l. ET EUROP  
ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA**

**ASSURANCE « CROISIÈRES »**

**INFORMATIONS PRÉALABLES**

Conformément aux dispositions de l'article 96.1 de la loi espagnole 20/2015 du 14 juillet sur l'organisation, le contrôle et la solvabilité des entreprises d'assurance et de réassurance et du Décret royal 1060/2015 du 20 novembre approuvant son règlement d'application, il est expressément indiqué que les informations contenues dans la présente clause ont été communiquées au Preneur d'assurance avant la conclusion du contrat.

1. Le présent contrat d'assurance est conclu en régime d'établissement avec la succursale espagnole de la compagnie d'assurance française Europ Assistance, société anonyme de droit français régie par le Code des assurances, au capital de 46 926 941 euros, immatriculée sous le numéro 451 366 405 RCS Nanterre, et domiciliée Promenade de la Bonette, 1 - 92633 Gennevilliers Cedex, France.

2. La succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne est dûment inscrite au Registre administratif des compagnies d'assurances de la Direction générale des assurances et des fonds de pension et son siège social se situe à C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid.

3. Sans préjudice des compétences de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP), l'État membre responsable du contrôle de la compagnie d'assurance est la France et, au sein de cet État, l'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), dont le siège social se situe 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France.

4. Le présent contrat d'assurance est régi par les dispositions des Conditions générales, particulières et spéciales, le cas échéant, conformément aux dispositions de la loi espagnole 50/80 du 8 octobre sur les contrats d'assurance ; la Loi sur la réglementation, le contrôle et la solvabilité des entreprises d'assurance et de réassurance (loi espagnole 20/2015 du 14 juillet) et ses règlements d'application.

5. La liquidation de la succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne n'est pas soumise à la loi espagnole. Le rapport sur la situation financière et la solvabilité est disponible sur le site Internet de la compagnie d'assurance.

6. En cas de plainte ou de réclamation, la succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne met à la disposition de l'Assuré un service des réclamations

dont le Règlement peut être consulté sur le site [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es).

Peuvent présenter des réclamations les preneurs d'assurance, les assurés, les bénéficiaires, les tiers lésés ou les ayants droit de chacune des catégories précédentes, dans la rubrique « Défense du client » du site Web ou en adressant un courrier au service des réclamations :

**Service des réclamations**

**C/. Orense, 4 - Planta 14. 28020 Madrid.**

Ce service, qui fonctionne de façon autonome, traite et résout dans un délai maximum de deux mois les réclamations écrites qui lui sont directement adressées, conformément à l'ordonnance espagnole ECO/734/2004 du 11 mars et à la loi espagnole 44/2002 du 22 novembre.

Après avoir épuisé la voie de recours auprès du service des réclamations, l'auteur de la réclamation peut la présenter au service des réclamations de la Direction générale des assurances et fonds de pension, dont l'adresse est :

**Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.**

7. Le contrat est soumis à la juridiction espagnole, le juge compétent étant celui du domicile habituel de l'Assuré.

**ASSUREUR**

La succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne, dont le siège social est situé C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid, qui prend en charge le risque convenu contractuellement ; autorisée et réglementée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), dont le siège social est situé 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France et par la Direction générale des assurances et fonds de pension du ministère de l'Économie espagnol, en ce qui concerne les comportements sur le marché.

**PRENEUR D'ASSURANCE**

**La personne physique ou morale** avec qui l'assureur souscrit ce contrat, et auquel correspondent les obligations dérivant de ce dernier, à l'exception de celles qui, en raison de leur nature, doivent être exécutées par l'assuré.

**ASSURÉ**

La personne dont les intérêts sont protégés par l'assurance. L'assurance couvre les personnes physiques résidant dans l'un des pays appartenant à l'Union européenne ou en Suisse, qui l'ont acquise lors du processus d'achat d'une croisière sur le site web géré par **PIGI**. Les personnes qui résident dans un pays qui n'est pas membre de l'Union européenne sont assurées si la croisière achetée sur le site Web géré par **PIGI**, avec l'assurance, a comme destination un pays membre de l'Union européenne ou la Suisse.

### PARENT DIRECT COUVERT

Conjoint, concubin dûment inscrit au registre officiel correspondant, parents, beaux-parents, enfants ou frères et sœurs de l'assuré.

### ACCIDENT

La lésion corporelle ou le dommage matériel subi durant la validité du contrat, qui dérive d'une cause violente, soudaine, externe et étrangère à l'intentionnalité de l'assuré.

### MALADIE SURVENUE

Modification de l'état de santé d'un individu (covid 19 inclus) au cours d'un voyage couvert par le contrat, dont le diagnostic et la confirmation sont effectués par un médecin ou un dentiste légalement reconnu, et qui rend nécessaire l'assistance facultative.

### MALADIE GRAVE

Toute modification apparaissant au niveau de l'état de santé d'un individu, qui implique une hospitalisation et qui ne permet pas à l'assuré de partir en voyage, empêche sa poursuite à la date prévue ou implique un risque de décès.

### BAGAGES

Ensemble des vêtements et équipements propres nécessaires à l'utilisation et l'hygiène personnelle nécessaires durant le voyage, se trouvant à l'intérieur de la (des) valise(s).

### VOL AGGRAVÉ

Vol de biens meubles d'autrui par la violence ou l'intimidation sur les personnes ou la force sur les choses.

### VOL SIMPLE

Vol de biens meubles d'autrui, sans employer la violence ou l'intimidation sur les personnes ou la force sur les choses.

### OBJET DU CONTRAT

Garantir contre les conséquences des risques dont les couvertures sont spécifiées dans le présent contrat et qui se produisent suite à un événement fortuit **au cours d'un voyage** hors du domicile habituel, dans la zone territoriale couverte, et avec les limites indiquées dans ce dernier. Les garanties du contrat cesseront d'être valables une fois le voyage terminé et le retour de l'assuré au domicile habituel.

### DÉBUT ET DURÉE DES GARANTIES

La couverture de l'assurance commence au début du voyage **aller** et restera valable jusqu'à la fin du voyage de retour. La durée maximale de la couverture est de 50 jours. La garantie « Assurance Annulation » est valable à partir du jour de la réservation de la croisière et se termine le jour de départ, au moment de l'embarquement.

### DOMICILE HABITUEL

Est considéré comme domicile habituel de l'assuré celui qui est enregistré lors de l'achat de la croisière et depuis lequel sont effectués les déplacements couverts dans le présent contrat.

### ÉTRANGER

Est considéré comme étranger aux fins des garanties, le pays différent de celui du domicile habituel et/ou de la nationalité de l'assuré.

### PORTÉE TERRITORIALE

Les garanties assurées par ce contrat seront valables partout dans le monde, sauf dans le cadre de la franchise kilométrique établie et/ou de la définition de la propre prestation ou du propre service, où elles ne le seront pas. **Une intervention d'assistance ne sera pas garantie dans les pays qui, bien que se trouvant dans la portée territoriale du contrat, se trouvent en état de guerre, d'insurrection ou de conflits armés de n'importe quel type ou nature, même s'ils n'ont pas été officiellement déclarés, durant le déplacement. Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE remboursera les frais couverts et dûment justifiés moyennant la facture originale justificative.**

Le présente assurance offre une couverture dans les pays ou destinations spécifiés dans la police d'assurance, sauf dans les pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée Iran et Venezuela

### SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira aucune couverture, n'assurera aucun sinistre, ni ne fournira aucune prestation ou service décrit dans la police d'assurance qui pourrait l'exposer à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions émises par les Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, prévues par les lois ou des règlements de l'Union européenne ou des États-Unis. Pour plus de détails, veuillez consulter les pages :

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>,
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

### FRANCHISE KILOMÉTRIQUE

L'assistance sera valable à partir de 35 km du domicile habituel de l'assuré (15 km pour les îles).

### DÉMARCHES EN CAS DE SINISTRE

**Lorsqu'il se produit un fait qui pourrait donner lieu à la prestation de certaines des garanties couvertes dans le contrat, la communication immédiate du sinistre est une exigence indispensable. Elle se fait par l'intermédiaire d'un appel téléphonique au +33157324448, au fax n° (+34) 915149950, par e-mail à [claimsbravofly@roleurop.com](mailto:claimsbravofly@roleurop.com) ou par un autre moyen qui prouve la communication de ce sinistre. Les prestations qui n'ont pas été préalablement communiquées à EUROP ASSISTANCE et celles dont l'autorisation correspondante n'est pas obtenue sont en général expressément exclues.**

Dans un cas de force majeure qui empêche d'effectuer cette communication, celle-ci devra être effectuée dès que la cause qui l'empêche aura cessé.

Une fois le contact établi, l'assuré indiquera : **numéro de police, prénom et nom, lieu où il se trouve, téléphone de contact**, et informations sur les circonstances du sinistre et du type d'assistance sollicitée. Dès la réception de la notification, **EUROP ASSISTANCE** donnera les instructions nécessaires afin que soit fourni le service requis. Si l'assuré agit de forme contraire aux instructions données par **EUROP ASSISTANCE**, les frais qu'il encourt en raison de ce non-respect seront à sa charge..

**POUR LE REMBOURSEMENT DE N'IMPORTE QUELS FRAIS, VOUS POUVEZ ALLER À <https://lastminute.eclai.ms.europ-assistance.com> OÙ VOUS POURREZ ACCÉDER « REMBOURSEMENT ON-LINE » POUR CRÉER VOTRE PROPRE DEMANDE DE REMBOURSEMENT ET EFFECTUER LE SUIVI DE LA DÉMARCHE, OU ENVOYER CETTE DERNIÈRE À LA BOÎTE POSTALE 36316 (28020 MADRID). DANS TOUS LES CAS, LA PRÉSENTATION DES FACTURES ET PIÈCES JUSTIFICATIVES ORIGINALES SERA INDISPENSABLE.**

### **PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

#### **QUI EST RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?**

La succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne (ci-après la « Compagnie d'assurance »)

Domiciliée à : Calle Orense, número 4, 28020 Madrid. Délégué à la protection des données (DPD) : vous pouvez contacter le DPD en écrivant à l'adresse de la Compagnie d'assurance, en indiquant dans la référence « Délégué à la protection des données », ou en écrivant à l'adresse électronique [delegadoprodatos@europ-assistance.es](mailto:delegadoprodatos@europ-assistance.es)

#### **À QUELLES FINS TRAITE-T-ON VOS DONNÉES PERSONNELLES ?**

Le traitement sera mixte (traitements automatisés et non automatisés) et aux fins suivantes :

- assurer le respect et le développement de la relation contractuelle liée à la police d'assurance ;
- gestion comptable, fiscale et administrative de la police d'assurance ;
- collecte des primes et présentation d'autres factures ;
- émettre des instructions de prélèvement sur votre compte ;
- permettre des actions de vente et de marketing d'autres produits et services de la Compagnie d'assurance ;
- réaliser des études de satisfaction client ;
- préparer, rédiger et émettre les documents d'assurance ;
- procéder à des analyses de risques et de sinistres ;
- procéder aux estimations nécessaires après un sinistre ou un événement couvert par la police d'assurance contractée ;
- réaliser des expertises internes ou faire réaliser des expertises par des tiers ;
- règlement des sinistres ou fourniture de services convenus par contrat ;
- exécuter toute obligation légale ou contractuelle ;
- exécution d'actions visant à prévenir, détecter ou poursuivre les fraudes ;
- en cas d'impayé, incorporation dans les dossiers de solvabilité et dans les dossiers communs déterminés par la réglementation sectorielle applicable ;

- collaboration statistique actuarielle pour la préparation d'études de techniques d'assurance.

#### **QUELLE EST LA LÉGITIMITÉ DU TRAITEMENT ?**

- exécution d'un contrat entre le Preneur d'assurance, les assurés et/ou les bénéficiaires et la Compagnie d'Assurance ;
- intérêts légitimes ;
- obligation légale.

#### **QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?**

- les sociétés du Groupe de la Compagnie d'assurance, du secteur des assurances ;
- la banque de la Compagnie d'assurances et les sociétés de son Groupe et la banque du titulaire des données pour rendre effective l'autorisation de prélèvement conformément à la réglementation en vigueur ;
- les entités qui agissent comme médiateur ou distributeur d'assurance pour la gestion des polices d'assurance traitées par cette entité ;
- les fournisseurs choisis par la Compagnie d'assurance dont l'intervention est nécessaire pour la gestion de l'assistance couverte par la police d'assurance ;
- le SEPBLAC (Service exécutif de la Commission pour la prévention du blanchiment d'argent et des infractions monétaires), afin de se conformer aux exigences établies par la loi ;
- la Direction générale des assurances et des fonds de pension, conformément aux dispositions légales en vigueur ;
- l'Administration fiscale compétente en la matière pour l'accomplissement des formalités strictement légales et fiscales ;
- les Administrations publiques selon les compétences qui leur ont été attribuées ;
- en cas d'assurance décès, le Registre général des dernières volontés et des testaments, géré par la Direction générale des registres et des notaires, conformément à la réglementation applicable en la matière.

#### **COMMUNICATION COMMERCIALE**

Conformément aux dispositions de l'article 21.2 de la loi espagnole 34/2002, du 11 juillet, relative aux services de la société de l'information et du commerce électronique, nous vous informons que la Compagnie d'assurances peut vous envoyer des informations et de la publicité sur les produits ou services similaires à celui que vous avez contracté qu'elle commercialise. L'intéressé peut s'opposer, à tout moment, à l'envoi de ces communications commerciales électroniques, en envoyant un courrier électronique, en indiquant dans l'objet « BAJA COMUNICACIONES » (se désabonner) à l'adresse suivante : [baja.cliente@europ-assistance.es](mailto:baja.cliente@europ-assistance.es)

#### **TRAITEMENT DES DONNÉES RELATIVES À LA SANTÉ**

La Compagnie d'assurance vous informe que, afin de gérer les sinistres en relation avec la police d'assurance et la couverture qu'elle comprend, il est nécessaire de traiter des données personnelles relatives à votre santé, qu'elles soient obtenues par le

biais du questionnaire de santé ou de tout autre questionnaire que vous pourriez fournir à n'importe quel moment pendant la période de validité de la relation contractuelle ou que la Compagnie d'assurance pourrait obtenir de la part de tiers (que ce soit des centres de santé publics ou privés ou d'autres professionnels de la santé, tant nationaux qu'internationaux, d'autres entités publiques ou privées, des examens médicaux ou des visites médicales supplémentaires qui pourraient être exigés par la Compagnie d'assurance).

#### **TRAITEMENT DES DONNÉES RELATIVES À DES TIERS**

Dans le cas où des données relatives à des tiers sont fournies, le preneur d'assurance doit avoir obtenu l'autorisation préalable desdits tiers en ce qui concerne la transmission des données à la Compagnie d'assurance aux fins convenues dans le présent document.

#### **COMBIEN DE TEMPS ALLONS-NOUS GARDER LES DONNÉES ?**

Sauf dans le cas où vous nous avez donné votre accord, nous ne conserverons vos données que tant que vous êtes notre client et que notre relation contractuelle se poursuit.

À la fin de notre relation contractuelle, pour pouvoir faire face à toute réclamation, seules les données minimales nécessaires relatives aux opérations et transactions effectuées seront conservées dûment bloquées (c'est-à-dire à la disposition des autorités correspondantes et pour la défense de l'entité) jusqu'à l'expiration du délai de prescription. En général, les délais applicables sont de 10 ans pour la Loi sur la prévention du blanchiment d'argent, s'il y a lieu, et de 5 ans pour les réclamations relatives aux polices d'assurance couvrant les blessures corporelles.

Une fois ces délais dépassés, elles seront définitivement supprimées. Si vous n'êtes pas client et que vous avez déposé votre candidature pour un poste, nous ne conserverons vos données que pendant la durée de validité de l'offre d'emploi à laquelle vous postulez, ou, si aucun délai n'a été fixé, pendant la période légale.

#### **QUELS SONT VOS DROITS ?**

À tout moment et gratuitement, vous pouvez exercer les droits suivants en écrivant à Europ Assistance S.A., Succursale en Espagne, C/. Orense, 4 28020 Madrid, en indiquant dans la référence « Protection des données », en joignant une photocopie de votre pièce d'identité :

- révoquer le consentement donné pour le traitement et la communication de vos données personnelles ;
- accéder à vos données personnelles ;
- rectifier les données inexactes ou incomplètes ;
- demander la suppression de vos données lorsque, entre autres raisons, celles-ci ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles elles ont été collectées ;
- vous opposer au traitement de vos données ;
- demander la portabilité de vos données ;

- faire une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données, à l'adresse suivante : Calle de Jorge Juan, 6, 28001 Madrid, si vous pensez que la filiale espagnole d'Europ Assistance S.A. a violé vos droits en vertu de la réglementation sur la protection des données.

Pour exercer ce droit, l'intéressé peut s'adresser au délégué à la protection des données (DPD), en écrivant à Europ Assistance S.A., succursale en Espagne, C/. Orense, número 4, 28020 Madrid, ou par e-mail à [delegadoprotdatos@europ-assistance.es](mailto:delegadoprotdatos@europ-assistance.es)

**DEMARCHES EN CAS DE PLAINE DE L'ASSURE**  
**EUROP ASSISTANCE met à la disposition des assurés un service de réclamations dont le règlement peut être consulté sur le site Web [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Les plaintes pourront être présentées par les preneurs, les assurés, les bénéficiaires, les tiers lésés ou les ayants droit de n'importe lequel d'entre eux, dans la section « Défense du client » du site Web, en s'adressant par écrit au service des réclamations :**

**Adresse: Servicio de Reclamaciones  
Cl. Orense, 4 – Planta 14  
28020- MADRID**

**Ce service, qui fonctionne de forme autonome, traitera et résoudra dans un délai maximal de 2 mois les plaintes écrites qui lui sont adressées directement, respectant ainsi la loi ECO/734/2004 du 11 mars 2004 et la loi 44/2002 du 22 novembre 2002.**

**La voie du service des réclamations épuisée, le plaignant pourra formuler sa plainte auprès du mandataire pour la défense de l'assuré et du bénéficiaire des plans épargne retraite (affecté à la direction générale des assurances et des caisses de retraite), dont l'adresse est :**

**Pº de la Castellana, 44  
28046- MADRID**

**[www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/](http://www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/)**

#### **SUBROGATION**

**EUROP ASSISTANCE se subroge, jusqu'au coût total des services qu'elle prête, dans les droits et les actions qui correspondent à l'assuré contre toute personne responsable des faits et qui sont à l'origine de son intervention. Lorsque les garanties effectuées dans le cadre de l'exécution du présent contrat seront couvertes entièrement ou partiellement par un autre organisme d'assurances, par la Sécurité sociale ou par toute autre institution ou personne, EUROP ASSISTANCE sera subrogée dans les droits et les actions de l'assuré par rapport à la compagnie ou l'institution susmentionnée. À cet effet, l'assuré s'engage à collaborer activement avec EUROP ASSISTANCE, en lui apportant toute son aide ou en établissant tout document que cette dernière pourrait considérer comme nécessaire. En tout état de cause, EUROP ASSISTANCE aura le droit d'utiliser ou de demander à l'assuré la remise du titre de transport (billet de train, d'avion, etc.)**

non utilisé par ce dernier, lorsque les frais de retour auront été à charge d'EUROP ASSISTANCE.

### RESPONSABILITÉ

Lorsqu'il se produit un sinistre, EUROP ASSISTANCE n'assumera aucune responsabilité en ce qui concerne les décisions et les actes de l'assuré contraires à ses instructions ou à celles de son service médical.

### LÉGISLATION ET JURIDICTION

L'assuré et EUROP ASSISTANCE se soumettent à la législation et à la juridiction espagnole aux fins du présent contrat. Le juge compétent pour la reconnaissance des actions dérivant du contrat sera celui du domicile habituel de l'assuré.

### LIMITES GARANTIES

Les quantités économiques qui figurent comme limite pour chacune des prestations de ce contrat sont considérés comme les montants maximaux cumulables pendant le voyage.

### GARANTIES COUVERTES

#### 1.- Frais médicaux.

Si la maladie survenue ou l'accident de l'assuré se produit de forme inattendue au cours d'un voyage à l'étranger, **EUROP ASSISTANCE** garantit durant la validité du contrat et **jusqu'à une limite de 50.000 euros à l'étranger et jusqu'à 500 euros dans le pays du domicile habituel et/ou de la nationalité de l'assuré**, par période contractée et chaque assuré, les frais énumérés ci-dessous :

- honoraires médicaux ;
- médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien, lors des premiers soins médicaux fournis ; est exclu de cette couverture le paiement successif des médicaments ou frais pharmaceutiques qui dérivent de la prolongation dans le temps du traitement initialement prescrit, ainsi que ceux en rapport avec tout processus qui prend un caractère chronique ;
- frais d'hospitalisation ;
- frais d'ambulance, ordonnés par un médecin pour un trajet local.

Si **EUROP ASSISTANCE** n'est pas intervenue directement, ces frais seront remboursables si sont présentées les factures originales correspondantes, qui devront être accompagnées du rapport médical complet avec les antécédents, le diagnostic et le traitement, permettant d'établir le caractère de la maladie survenue.

**Le paiement des frais médicaux en Espagne est exclu dans les cas où l'assuré est bénéficiaire de la Sécurité sociale dans ce pays. Les cas où, pour des raisons d'urgence, l'assuré doit être transféré dans un hôpital qui ne fait pas partie du réseau de la Sécurité sociale sont exclus.**

**Les frais occasionnés seront dans tous les cas**

**motif de subrogation par EUROP ASSISTANCE aux versements auxquels a droit l'assuré, au titre de prestations de Sécurité sociale ou de tout autre régime de prévoyance ou d'assurance privée auquel il est affilié.**

#### 2.- Frais dentaires

En application de la garantie « Frais médicaux » et dans la limite spécifiée dans cette dernière, sont couverts les frais dentaires considérés d'urgence, à l'exception de l'endodontie, les reconstructions esthétiques de traitements antérieurs, les prothèses, les couronnes et les implants, jusqu'à une limite de 100 euros.

#### 3.- Prolongation de séjour à l'hôtel en raison de maladie ou d'accident

Lorsque la nature de la maladie survenue ou de l'accident ne permet pas à l'assuré de continuer le voyage et lorsque l'entrée dans un clinique ou un centre hospitalier, **EUROP ASSISTANCE** paiera les frais qui dérivent de la prolongation du séjour à l'hôtel, prescrit par un médecin, **jusqu'à une limite de 40 euros/jour, pendant un maximum de 3 jours.**

#### 4.- Transfert sanitaire de malades et blessés

En cas de maladie ou d'accident de l'assuré durant la validité du contrat et suite à un déplacement hors du lieu de son domicile habituel, et sous réserve qu'il ne lui soit pas possible de continuer le voyage, **EUROP ASSISTANCE**, dès qu'elle est informée, organisera les contacts nécessaires entre son service médical et les médecins qui s'occupent de l'assuré.

Lorsque le service médical d'**EUROP ASSISTANCE** autorise le transfert de l'assuré vers un centre hospitalier mieux équipé ou spécialisé auprès de son domicile habituel, **EUROP ASSISTANCE** effectuera ce transfert, selon la gravité de ce dernier, par :

- avion sanitaire spécial ;
- train en première classe ;
- hélicoptère sanitaire ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière.

**L'avion sanitaire spécial ne sera utilisé que dans le cadre géographique de l'Europe et des pays riverains de la Méditerranée.**

**Seules les exigences d'ordre médical seront prises en compte pour choisir le moyen de transport et l'hôpital où l'assuré devra être admis.**

**Si l'assuré refuse d'être transféré au moment et dans les conditions déterminées par le service médical d'EUROP ASSISTANCE, toutes les garanties et frais occasionnés à la suite de cette décision seront automatiquement suspendus.**

#### 5.- Transfert de la dépouille mortelle

En cas de décès de l'assuré, survenu au cours d'un déplacement couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE** organisera et prendra à sa charge le transfert de la dépouille mortelle jusqu'au lieu de son inhumation dans le pays de son domicile habituel, sur le territoire municipal du domicile, ainsi que les frais

d'embaumement, du cercueil minimal obligatoire et des formalités administratives. **Cette couverture ne s'étend en aucun cas aux frais de pompes funèbres et d'inhumation.**

#### **6.- Retour des accompagnants assurés**

Lorsque l'assuré a été transféré pour une maladie survenue ou un accident en application de la garantie « Transfert sanitaire de malades et blessés », ou bien en raison d'un décès et que cette circonstance prive les autres assurés de leur retour jusqu'à leur domicile avec les moyens initialement prévus, **EUROP ASSISTANCE** se chargera des frais correspondant au transport de ces derniers jusqu'au lieu de leur domicile habituel ou jusqu'au lieu où est hospitalisé l'assuré transféré, par avion de ligne régulière (classe économique) ou train (première classe) ou tout autre moyen de transport approprié.

#### **7.- Déplacement d'une personne pour accompagner l'assuré hospitalisé**

Si l'assuré doit être hospitalisé pendant le voyage plus de cinq jours et qu'aucun parent direct ne se trouve à ses côtés, **EUROP ASSISTANCE** mettra à la

disposition d'un accompagnant un billet d'avion aller-retour sur une ligne régulière (classe économique), un billet de train (première classe) ou tout autre moyen de transport adéquat, à partir de son domicile habituel.

#### **8.- Retour de l'assuré en cas de décès d'un parent**

En cas de décès d'un parent direct couvert dans le pays du domicile habituel de l'assuré, qui se produit lors d'un déplacement couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE**, une fois informée de ce fait, organisera et mettra à la disposition de ce dernier et pour assister aux obsèques (dans la délai maximal de 7 jours à partir du décès) un billet d'avion sur une ligne régulière (classe économique) ou de train (première classe) ou tout autre moyen de transport adéquat jusqu'au lieu d'inhumation dans le pays du domicile habituel de l'assuré.

#### **9.- Retour de l'assuré en cas d'hospitalisation d'un parent**

En cas d'hospitalisation dans le pays du domicile habituel de l'assuré, en raison d'un accident ou d'une maladie grave d'un parent direct couvert de l'assuré, et sous réserve que l'hospitalisation soit prévue pour plus de 5 jours, qui se produit durant un déplacement couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE**, une fois informée de ce fait, organisera et mettra à la disposition de ce dernier pour son retour, un billet d'avion sur une ligne régulière (classe économique) ou de train (première classe) jusqu'au lieu d'hospitalisation.

#### **10.- Accompagnement de mineurs ou personnes dépendantes**

Si les assurés qui voyagent avec des personnes dépendantes ou âgées de moins de 14 ans, également assurées, se trouvent dans l'impossibilité de s'occuper

d'eux en raison de maladie survenue ou d'un accident couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE** organisera et prendra à sa charge le déplacement, aller et retour, (en train première classe, avion de ligne régulière en classe économique ou par tout autre moyen de transport adéquat) d'une personne résidant dans le pays du domicile habituel de l'assuré, désignée par l'assuré ou par sa famille, ou d'une personne désignée par **EUROP ASSISTANCE**, dans le but d'accompagner les mineurs ou les personnes dépendantes lors de leur retour à leur domicile habituel dans le pays du domicile habituel de l'assuré, et le plus rapidement possible.

#### **11.- Service d'un interprète à l'étranger**

Si l'assuré est hospitalisé et a des difficultés pour communiquer avec les médecins car il ignore la langue locale, **EUROP ASSISTANCE** mettra à la disposition de l'assuré un interprète pour un temps maximal de 8 heures de travail.

#### **12.- Transmission de messages urgents (dérivant des garanties)**

**EUROP ASSISTANCE**, par le biais d'un service 24 heures/24, acceptera et transmettra des messages urgents des assurés, sous réserve que ceux-ci ne disposent pas d'autres moyens pour les faire parvenir à leur destination et qu'ils soient la conséquence d'une garantie couverte par le contrat.

#### **13.- Service d'orientation médicale**

Ce service consistera à la résolution de doutes à caractère médical que pourrait avoir l'assuré sur l'interprétation d'analyses cliniques, de médicaments, etc. Le service médical d'**EUROP ASSISTANCE** conseillera, suivant les données de la demande du service, ce qu'il estime opportun et orientera l'assuré vers le moyen sanitaire qu'il considère le meilleur, le cas échéant. Le service d'orientation médicale ne diagnostiquera ou ne prescrira un traitement en aucun cas.

Pour les cas les plus graves et les plus urgents, **EUROP ASSISTANCE** pourra activer les services d'assistance sanitaire nécessaires, en donnant la priorité aux services publics d'urgence, les frais occasionnés suite à ce service étant à la charge de l'assuré.

**Ce service sera fourni sur demande de l'assuré et durant un horaire allant de 9h00 à 21h00, tous les jours.**

#### **14.- Transfert à hôpital en cas d'urgence**

**EUROP ASSISTANCE** assumera les frais de transfert, sous surveillance médicale le cas échéant, de l'hôtel à l'hôpital ou la clinique les plus proches et le retour, exclusivement en cas de maladie ou d'accident grave qui exige une consultation immédiate, ne pouvant pas attendre la visite médicale ordinaire.

#### **15.- Avance de frais d'assistance juridique effectués à l'étranger**

Si l'assuré est emprisonné ou accusé suite à un

accident de circulation survenu à l'étranger, **EUROP ASSISTANCE** avancera le paiement à l'étranger des honoraires d'avocat et d'avoué, résultant de l'assistance juridique à la suite d'un accident de circulation, **jusqu'à une limite de 600 euros.**

**EUROP ASSISTANCE se réserve le droit de solliciter une caution ou une garantie de l'assuré, pour assurer l'encaissement de l'avance.**

**Les quantités avancées devront être dans tous les cas restituées à EUROP ASSISTANCE dans le délai maximal de 30 jours.**

#### **16.- Perte, dommages et vol de bagages non enregistrés**

**EUROP ASSISTANCE** complètera l'indemnisation du transporteur, reçue par l'assuré, **jusqu'à une limite de 150 euros par objet et jusqu'à un maximum de 750 euros.**

Pour pouvoir avoir droit à l'indemnisation, la perte ou les dommages subis devront être confirmés par une pièce justificative fournie par l'entreprise de transport.

En cas de vol de bagages, il sera indispensable de présenter la plainte formulée correspondante auprès de l'autorité compétente, ainsi que la réclamation auprès de l'établissement public si le vol s'est produit dans ce dernier.

Dans tous les cas, le rapport détaillé et valorisé des objets volés, perdus ou endommagés sera nécessaire.

**Les équipements électroniques, les instruments musicaux, les armes de feu, l'équipement de chasse, sportif ou de plongée, ainsi que les lunettes, sont couverts jusqu'à un maximum de 50 % des sommes assurées dans la présente garantie. Les parties intégrantes ou accessoires d'un objet ne seront pas indemnisés de forme indépendante. Sont exclus le vol simple, la perte simple, l'argent, les bijoux, les documents, le vol de bagages ou des objets personnels qui se trouvent dans des véhicules ou des tentes.**

#### **17.- Perte ou vol de documents de voyage**

**EUROP ASSISTANCE** remboursera à l'assuré les frais de démarche et d'obtention, dûment justifiés, occasionnés par le remplacement que l'assuré doit effectuer lors d'une perte ou d'un vol de cartes de crédit, chèques bancaires ou de voyage, du passeport ou de visas, se produisant durant le voyage et **jusqu'à une limite de 50 euros.**

**Ne font pas l'objet de cette couverture et par conséquent ne seront pas indemnisés, les préjudices dérivant de la perte ou du vol des documents susmentionnés ou de leur utilisation illégale par des tierces personnes.**

#### **18.- Retard de livraison des bagages**

Si le retard de livraison des bagages facturés, de la responsabilité du transporteur, est supérieur à 12 heures ou comprend une nuit, les frais remboursés seront ceux occasionnés à l'endroit où s'est produit le retard, pour l'achat d'articles à utilisation personnelle nécessaires (sur présentation des factures originales correspondantes, de la carte d'embarquement

originale, ainsi que de la pièce justificative originale du retard, envoyée par la compagnie de transport) **jusqu'à une limite de 150 euros.**

**Cette indemnisation sera déductible à celle qui correspond à l'application de la prestation « Perte, dommages et vol de bagages non enregistrés », s'il existe une perte définitive.**

**Cette garantie ne sera pas valable si le retard ou les achats d'articles à utilisation personnelle nécessaires ont lieu dans la province/région du domicile habituel de l'assuré.**

#### **19.- Transport alternatif pour cause de correspondance manquée**

Si le moyen de transport public souscrit est retardé ou annulé en raison de défaillance technique, grève ou conflit social, mauvaises conditions météorologiques, catastrophes naturelles, phénomènes extraordinaires de la nature, intervention des autorités ou d'autres personnes par la force, et qu'en conséquence, l'assuré manque la correspondance avec le moyen de transport public suivant, convenu et prévu dans le billet, **EUROP ASSISTANCE** remboursera **jusqu'à 50 % (avec un maximum de 500 euros par assuré et de 1 500 euros par accident pour la totalité des assurés inscrits lors du même achat)** des frais de transport de retour au lieu d'origine ou les coûts de transport alternatif à la destination finale.

#### **20.- Assurance Annulation**

**L'Assureur** remboursera à l'Assuré un montant maximum égal au prix du voyage (**qui ne pourra pas dépasser, toutefois, un montant de 10.000 euros par assuré et par Sinistre et de 50.000 euros au total** par réservation/achat) à titre de couverture des frais non recouvrables par ailleurs, qui ont été encourus par l'Assuré suite à l'annulation nécessaire et justifiée du voyage.

Au cas où l'Assuré serait amené à annuler ou modifier le voyage déjà réservé, suite à des causes ou à des circonstances dûment et objectivement justifiables et imprévisibles au moment de la réservation, dont ferai(en)t l'objet:

- directement l'Assuré et/ou les membres de sa famille.
- directement le cotitulaire de l'entreprise/du cabinet assuré(e).

**Europ Assistance** rembourse la pénalité contractuelle appliquée par l'organisateur du Voyage:

- à l'Assuré.
- aux membres de sa famille vivant sous le même toit.
- à l'une des personnes qui l'accompagnent pendant le voyage à condition qu'ils soient assurés et inscrits dans le même dossier:

En cas de pluralité d'Assurés inscrits au voyage ensemble et de manière concomitante, en l'absence de toute personne appartenant au foyer de l'Assuré et vivant sous le même toit, l'Assuré devra indiquer une seule personne en qualité d'"accompagnateur".

### Franchise et conditions de règlement:

En cas de modification et/ou de renonciation forcée au voyage, **Europ Assistance** rembourse la pénalité d'annulation sans aucune franchise.

Le calcul du remboursement sera effectué, bien entendu, sur la base des pourcentages de pénalités en vigueur à la date d'occurrence de l'événement. Par conséquent, en cas d'annulation du voyage par l'Assuré après l'occurrence de l'événement, toute pénalité ultérieure sera à la charge de l'Assuré.

En cas de maladie ou d'accident, **Europ Assistance** se réserve la faculté d'envoyer sur place son propre médecin traitant afin de certifier que l'état de santé de l'Assuré en empêche la participation au voyage.

#### **FRAIS DE REPROGRAMMATION DU VOYAGE**

**Europ Assistance** rembourse à l'Assuré, à concurrence d'un maximum de **500,00 euros par personne et de 1.500,00 euros par foyer**, 50% des frais supplémentaires éventuellement encourus pour l'achat de nouveaux titres de voyage (billets d'avion, de train ou de bateau), en remplacement des titres de voyage devenus inutilisables suite à l'arrivée tardive de l'Assuré au lieu de départ, qui aurait été causée par une circonstance ou un événement dont aurait fait l'objet l'Assuré, un membre de sa famille ou le cotitulaire de l'entreprise/du cabinet assuré.

**Europ Assistance**, rembourse les éventuels suppléments:

- à l'Assuré et
- aux membres de sa famille ;
- à l'une des personnes qui l'accompagnent pendant le voyage
- à condition qu'ils soient assurés et inscrits dans le même dossier.

### 21.- Réparation sur place

En cas d'immobilisation du véhicule en raison d'une panne, accident, vol partiel, perte et/ou bris de clés, crevaison, batterie déchargée ou toute autre raison qui l'empêchera de démarrer ou de circuler, au cours du déplacement de l'Assuré pour se rendre ou revenir du vol faisant l'objet du présent contrat, **EUROP ASSISTANCE** met à la disposition de l'Assuré la garantie de *Réparation sur place*, avec l'assistance uniquement en Europe, et à condition que le véhicule circule sur routes ordinaires de circulation.

**EUROP ASSISTANCE** fera appel à son réseau professionnel pour réparer sur place le véhicule à l'endroit de la panne ou accident, à condition que ladite réparation puisse être réalisée à l'endroit de l'immobilisation dans un laps de temps maximum de 30 minutes et en respectant les règles de circulation.

**Dans le cas où la réparation exigera des pièces de rechange, celles-ci seront à la charge de l'Assuré.**

## EXCLUSIONS

### EXCLUSIONS

Les présentes garanties cesseront au moment où l'assuré sera de retour à son domicile habituel, ou lorsqu'il aura été rapatrié par **EUROP ASSISTANCE**,

jusqu'à son domicile ou au centre hospitalier proche de ce dernier. De forme générale, les frais qui n'ont pas été préalablement communiqué à **EUROP ASSISTANCE** et ceux pour lesquels l'autorisation correspondante n'a pas été obtenue sont exclus.

Dans tous les cas, sont exclus des garanties assurées (à l'exception de ce qui est expressément inclus dans la garantie) les dommages, situations, frais et conséquences résultant de :

1. maladies, lésions ou affections préexistantes ou chroniques, dont souffrait l'assuré avant le début du voyage qui se manifestent au cours de ce dernier ;
2. renoncement par l'assuré au transfert sanitaire proposé par **EUROP ASSISTANCE** et décidé par son service médical, ainsi que son retardement ou son avance volontaire ;
3. maladies mentales, visites médicales à caractère préventif (contrôles), cures thermales, chirurgie esthétique, et les cas dans lesquels le voyage a pour but de recevoir un traitement médical ou une intervention chirurgicale, des traitements de médecines parallèles (homéopathes, naturopathes, etc.), les frais dérivant de traitements de physiothérapie et/ou de rééducation, ainsi que ceux qui sont relatifs à ces derniers ; sont également exclus le diagnostic, le suivi et le traitement de la grossesse, l'interruption volontaire de cette dernière et les accouchements, sauf s'il s'agit de soins à caractère urgent, et toujours antérieurs au sixième mois ;
4. la participation de l'assuré à des paris, défis ou combats ;
5. les conséquences dérivant de la pratique de sports d'hiver ;
6. la pratique de sports en compétition ou de compétition de sport motorisé (course ou rallye), ainsi que de la pratique d'activités dangereuses ou à risque, énumérées ci-dessous :
  - boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes modalités), arts martiaux, alpinisme avec accès aux glaciers, luges, immersion avec des appareils respiratoires, spéléologie, sports d'aventure et ski avec des sauts de tremplin.
  - sports aériens en général ;
  - sports d'aventure comme le rafting, le saut à l'élastique, l'hydrospeed, le canyonisme et des sports similaires ; dans ces cas, **EUROP ASSISTANCE** n'interviendra et ne prendra à sa charge que les frais correspondant à l'assuré à partir du moment où celui-ci se trouve sous traitement dans un centre médical.

7. suicide, tentative de suicide ou automutilations de l'assuré ;
8. sauvetage de personnes en montagne, gouffre, mer, ou dans le désert ;
9. maladies ou accidents résultant de la consommation de boissons alcoolisées, stupéfiants, drogues ou médicaments, à moins que ces derniers aient été prescrits par un médecin ;
10. actes malveillants du preneur, de l'assuré ou d'un ayant droit de ces derniers ;
11. épidémies et/ou maladies infectieuses se déclarant soudainement et se propageant rapidement dans la population, ainsi que celles provoquées par la pollution et/ou la contamination atmosphérique ;
12. guerres, manifestations, insurrections, mouvements tumultueux populaires, actes de terrorisme, sabotages et grèves, qu'ils soient ou non déclarés officiellement ; la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que les radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ; mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, en général ceux qui proviennent du déclenchement des forces de la nature ; tout autre phénomène à caractère catastrophique extraordinaire ou événement qui, de par son ampleur ou gravité, sont qualifiés comme catastrophe ou calamité.
13. Sont exclus le vol simple, la perte simple, l'argent, les bijoux, les documents, le vol de bagages ou des objets personnels qui se trouvent dans des véhicules ou des tentes.
14. Toute cause qui motive l'annulation ou l'annulation du voyage souscrit et qui n'est pas spécifiquement décrite comme garantie couverte dans l'article correspondant est expressément exclue.

Indépendamment des situations précédentes, sont exclues en particulier les situations suivantes :

1. Transfert sanitaire de malades ou blessés en raison d'affections ou blessures qui peuvent être traitées sur place ;
2. Les frais de lunettes et lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation, le remplacement, l'extraction et/ou la réparation de prothèses, pièces anatomiques et orthopédiques de tout type, telle qu'une minerve.

#### EXCLUSIONS ASSURANCE ANNULATION

EUROP ASSISTANCE ne rembourse pas dans les cas suivants:

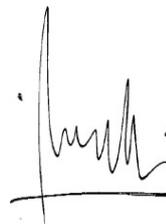
1. en cas de fraude commise par l'Assuré;
2. en cas de cause de nature autre que médicale, prévisible par et/ou connue de l'Assuré au moment de la réservation;
3. en cas d'accident préexistant lors de la réservation et en cas de maladie chronique;
4. en cas de guerre, grève, émeute, soulèvement populaire, acte de terrorisme, tremblement de terre, phénomène atmosphérique ayant les caractéristiques d'une catastrophe naturelle, de phénomène de transmutation nucléaire et de radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques;
5. en cas de faillite du Transporteur ou de l'Organisateur du Voyage;
6. en cas d'épidémies assimilables à des pandémies, dont la gravité et la virulence sont susceptibles de causer un taux de mortalité élevé ou de nécessiter des mesures de restriction afin de réduire le risque de contagion de la population civile, ou en cas de quarantaine;
7. pour toute cause ou tout événement qui ne pourrait être dûment justifié ou documenté de manière objective.

Le soussigné reconnaît avoir reçu, à cette même date, par écrit et avant la signature du Contrat, toutes les informations requises dans le Règlement d'application de la Loi sur la Réglementation, le contrôle et la solvabilité des entreprises d'assurance et de réassurance.

Lu et accepté par le Preneur d'assurance, qui accepte expressément les clauses limitatives et d'exclusion contenues dans les conditions générales, particulières et spéciales de la présente police.

Europ Assistance S.A.  
Succursale en Espagne

Le Contractant



Europ Assistance S.A.