

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES

## Open tourisme annulation plus

Applicables aux contrats souscrits à compter du 1<sup>er</sup> août 2020 et jusqu'à parution des nouvelles Dispositions Générales

### SOMMAIRE

<b>1. GÉNÉRALITÉS</b>	<b>P 1</b>
<b>2. DESCRIPTION DE NOTRE GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE</b>	<b>P 2</b>
<b>A. CE QUE NOUS GARANTISSONS</b>	<b>P 2</b>
<b>B. DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?</b>	<b>P 2</b>
<b>C. CE QUE NOUS EXCLUONS</b>	<b>P 2</b>
<b>D. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?</b>	<b>P 2</b>
<b>E. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS NOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?</b>	<b>P 2</b>
<b>F. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?</b>	<b>P 2</b>
<b>3. CADRE DU CONTRAT</b>	<b>P 3</b>
<b>TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES</b>	<b>P 4</b>

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

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

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

### 1. GÉNÉRALITÉS

#### A. OBJET DU CONTRAT

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

#### B. DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### • Accident grave

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

##### • Annulation

La suppression pure et simple du voyage que Vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre 2. « ANNULATION DE VOYAGE ».

##### • Assuré (Vous)

Sont considérés comme Assurés les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de voyage auprès du Souscripteur et l'option **Open tourisme annulation plus**. Ces personnes devront avoir leur Domicile en Europe occidentale, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française. Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « Vous ».

##### • Assureur

La garantie d'assurance est garantie et mise en œuvre par EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405. Dans le présent contrat, EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « Nous ».

##### • Attentat

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

##### • Catastrophe naturelle

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

##### • Domicile

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en Europe occidentale, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

##### • DROM

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

##### • Europe occidentale

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

##### • Événement

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

##### • Événement majeur à destination

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

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

##### • France

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

##### • Franchise

Partie du montant des frais restant à votre charge.

##### • Hospitalisation

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

##### • Maladie grave

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

##### • Sinistre

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

##### • Souscripteur

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

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

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » (décrite au chapitre 2.) s'applique aux voyages ou séjours achetés auprès de l'organisateur Souscripteur du contrat, quel que soit le pays de destination, à l'**exception des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.**

## D. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### D.1. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où Vous avez connaissance du Sinistre, Vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre en ligne sur notre site :

<https://sinistre.europ-assistance.fr/>

ou aux coordonnées suivantes :

**EUROP ASSISTANCE - Service Indemnités**  
**1, promenade de la Bonnette – 92633 Gennevilliers cedex**  
**Fax : 01 41 85 85 61 – E-mail : slv@europ-assistance.fr**

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

### D.2. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DE LA GARANTIE ?

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

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

### D.3. CUMUL DE GARANTIES

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

### D.4. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées Nous demeurent acquises et Nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui Vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

### D.5. DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre de la garantie d'assurance (prévue aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, Vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, Vous serez déchu(e) de tout droit à la garantie d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

### D.6. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES POUR LES RESSORTISSANTS AMÉRICAINS

Si Vous êtes un ressortissant ou un résident des États-Unis et que Vous Vous rendez à Cuba, Vous devrez fournir la preuve que Vous avez voyagé à Cuba conformément aux lois des États-Unis pour que Nous puissions fournir un service ou un paiement.

## 2. DESCRIPTION DE NOTRE GARANTIE ANNULATION DE VOYAGE

### A. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de Vous rembourser de ces montants lorsque Vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (article L 113-8 du Code de la Consommation).

### B. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

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

**MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :**

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

### ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

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

- dans tous les cas d'Annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu'en cas d'Annulation, pour une cause justifiée, d'une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que Vous et ayant la qualité d'Assuré au titre du présent contrat,
- ainsi qu'en cas d'Attendat ou d'Événement majeur survenant dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature dans les 8 jours précédant la date de départ, par dérogation au paragraphe « QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES ÉVÉNEMENTS ASSIMILÉS ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT ».

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

### C. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales figurant au chapitre 3.D., sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
  - la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
  - l'oubli de vaccination,
  - les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, wrappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
  - la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité dûment déclaré auprès des autorités compétentes,
  - les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
  - les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et de prime d'assurance liés au voyage,
  - les conséquences d'une épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation mondiale de la Santé (O.M.S.) ou toute autorité compétente du pays de votre Domicile ou de tout pays Étranger que Vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage.
- Cette exclusion ne s'applique pas si une épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.

### D. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

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

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur et Nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, Vous devez Nous adresser la déclaration de sinistre que Vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

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

### LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

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

Votre déclaration doit être accompagnée :

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

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

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

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

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

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

### 3. CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

#### A. PRISE D'EFFET ET DURÉE

**La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » prend effet le jour de votre inscription au voyage et expire le jour de votre départ en voyage.**

#### B. RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE ET DE VENTE À DISTANCE

##### B.1. EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier : **EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients**

**1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex**

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

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

##### B.2. EN CAS DE VENTE À DISTANCE

Conformément à l'article L 112-2-1 du Code des Assurances, Vous pouvez, dans les 14 jours calendaires qui suivent la date à laquelle Vous êtes informé(e) que le contrat est conclu, renoncer à votre adhésion sans avoir à justifier de motif ni à payer de pénalités.

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

**EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients**

**1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex**

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

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

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

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

#### C. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS

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

Chacun de Nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de Nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre Nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3<sup>e</sup>.

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

Le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre Nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

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

**Sont exclus :**

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter les Assurés (Assuré et/ou son accompagnant) avant ou pendant leur/son voyage,

- **sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),**
- **les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,**
- **tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.**

#### F. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de notre garantie d'assurance, Nous sommes subrogés dans les droits et actions que Vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

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

#### G. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

Toute action dérivant du Contrat d'assurance collectif est prescrite par 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance conformément aux articles L 114-1, L 114-2 et L 114-3 du Code des assurances, tels que reproduits ci-après :

##### Article L 114-1 du Code des assurances :

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

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

##### Article L 114-2 du Code des assurances :

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

##### Article L 114-3 du Code des assurances :

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

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

#### H. RÉCLAMATIONS - LITIGES

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

**EUROP ASSISTANCE - Service Remontées Clients**

**1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex**

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

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

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

**LA MÉDIATION DE L'ASSURANCE - TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09**

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

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

#### I. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

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

#### J. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

- gérer les demandes d'assistance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assistance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,

- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

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

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer. À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

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

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

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

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

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique, immatriculation du véhicule),
- données de localisation.
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

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

- soit par voie électronique : [protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr),
- soit par voie postale :

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

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

#### **K. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE**

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

**SOCIÉTÉ OPPOSETEL – Service Bloctel  
6, rue Nicolas Siret – 10 000 Troyes  
[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)**

#### **PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES**

GARANTIE	DATE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>	Le jour de la souscription du présent contrat.	Le jour du départ.

#### **TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES**

GARANTIE D'ASSURANCE	Montant max. TTC/personne
<b>• ANNULATION DE VOYAGE</b>  <i>Franchises :</i> - Maladie, accident ou décès - Autres clauses d'annulation	Selon conditions du barème des frais d'annulation dans la limite de 8 000 €/personne et 35 000 €/événement  <i>Sans franchise</i> 10 % avec 75 € min./personne



**EUROP ASSISTANCE**  
 Société Anonyme au capital de 46 926 941 €  
 Entreprise régie par le Code des Assurances – 451 366 405 RCS Nanterre  
 Siège social : 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers

\*Vous vivez, nous veillons