

## Dispositions Générales d'assurance et d'assistance

Contrat n° 53 789 567

- Annulation de croisière
- Bagages et effets personnels
- Responsabilité civile  
vie privée à l'étranger
- Croisière de compensation
- Frais d'interruption de séjour
- Retard aérien
- Ratage d'embarquement
- Défense juridique et recours
- Frais médicaux
- Assistance



# TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	MONTANTS TTC* /PERSONNE
<b>ANNULATION DE CROISIÈRE</b>  <i>Franchise : maladie, accident, décès ou annulation pour toutes causes justifiées</i>	Selon conditions de vente de la croisière 20 000 € max./personne et 40 000 € max./événement  20 %
<b>BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS</b> Vol, destruction totale ou partielle (y compris mouille et coulage), perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport Objets précieux : limités à 50 % du montant de la garantie <i>Franchise en cas de dommage aux bagages</i> <i>Franchise en cas de vol ou de perte</i> Indemnités pour retard de livraison des bagages > 48 heures ou après embarquement	3 000 € 1 500 € 25 € 50 € 300 €
<b>RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER</b> <b>Plafond global de garantie :</b> • dont dommages corporels et dommages immatériels consécutifs à des dommages corporels garantis • dont dommages matériels et dommages immatériels consécutifs à des dommages matériels garantis <i>Franchise</i>	4 500 000 €/événement 4 500 000 €/événement 45 000 €/événement 75 €
<b>CROISIÈRE DE COMPENSATION</b> En cas de rapatriement médical pour l'assuré et d'un accompagnant assuré	Dans la limite de 5 200 €/personne
<b>FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR</b> • En cas de retour anticipé • En cas de rapatriement • En cas d'hospitalisation	Prorata des jours non utilisés dans la limite de 5 200 €/personne
<b>RETARD AÉRIEN &gt; 8 heures</b> Indemnité forfaitaire  Entrainant un ratage d'embarquement	150 €/personne avec un max. de 500 €/famille Remboursement de 75 % de la croisière
<b>RATAGE D'EMBARQUEMENT</b> Prise en charge d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à la prochaine escale	Dans la limite de 50 % du prix de la croisière
<b>DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS</b>	2 600 €/sinistre
<b>FRAIS MÉDICAUX</b> Frais médicaux en France suite à un accident pendant le séjour	1 000 €
<b>PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>MONTANTS TTC* /PERSONNE</b>
<b>ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU BLESSURE</b> • Transport/rapatriement • Retour des membres de la famille assurés ou de 2 accompagnants assurés • Présence hospitalisation si rapatriement impossible avant 5 jours • Accompagnement des enfants de moins de 18 ans • Prolongation de séjour d'un accompagnant assuré si hospitalisation • Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille	Frais réels Billet retour + frais de taxi Billet AR et 80 €/nuit (max. 7 nuits) Billet AR ou hôtesses Hôtel 80 €/nuit (max. 4 nuits) Billet retour + frais de taxi
<b>FRAIS MÉDICAUX</b> • Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance sur frais d'hospitalisation (étranger uniquement) : - Zone 2 : Europe et Pays méditerranéens - Zone 3 : monde entier • Urgence dentaire <i>Franchise des frais médicaux</i> <i>Franchise des frais médicaux à bord du bateau</i>	30 500 € 75 000 € 160 € 30 € 100 €

\* Taux applicables selon la législation en vigueur.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE	MONTANTS TTC* /PERSONNE
<b>ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS</b> • Transport de corps • Frais de cercueil ou d'urne • Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant assurés • Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille • Reconnaissance de corps et formalités décès	Frais réels 1 500 € Billet retour + frais de taxi (1) Billet retour + frais de taxi (1) Billet AR et 80 €/nuit (max. 2 nuits) (1)
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b> <b>Avant le séjour</b> • Informations voyage <b>Pendant le séjour</b> • Avance de la caution pénale à l'étranger • Avance et prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger • Retour anticipé en cas de sinistre au domicile pendant votre séjour • Retour anticipé en cas de ratage d'embarquement • Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement) • Envoi de médicaments • Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement	15 300 € 1 525 € Billet retour + frais de taxi (1) Billet retour + frais de taxi (1)  Frais d'envoi Avance de fonds de 1 500 €
<b>ASSISTANCE AUTOMOBILE</b> • Dépannage/remorquage • Attente de réparation • Poursuite du voyage ou retour au domicile • Récupération du véhicule • Abandon du véhicule • Envoi de pièces détachées	250 € max. Hôtel 80 €/nuit (max. 2 nuits) (1) ou (2) (1) (1) ou (2) Frais d'envoi

\* Taux applicable selon la législation en vigueur.

(1) Par train 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne classe économique.

(2) Véhicule de location de catégorie équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure à celle du véhicule immobilisé.

## PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
<b>ANNULATION DE CROISIÈRE</b>	<b>Le jour de la souscription au présent contrat.</b>	<b>Le jour du départ</b> (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).
<b>AUTRES GARANTIES D'ASSURANCE ET PRESTATIONS D'ASSISTANCE</b>	<b>Le jour du départ</b> (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).	<b>Le jour du retour</b> (lieu de dispersion du groupe). <b>ATTENTION, dans tous les cas, nos garanties cesseront automatiquement 180 jours après le jour du départ.</b>

## QUELQUES CONSEILS

### AVANT DE PARTIR À L'ÉTRANGER

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

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

- Si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez-les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages. En effet, certains pays (États-Unis, Israël, etc.) n'autorisent pas les envois de ce type de produits.

#### **SUR PLACE**

- Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre séjour, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- De même, en cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SAMU, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.

#### **ATTENTION**

Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Dispositions Générales.

## **GÉNÉRALITÉS ASSURANCE ET ASSISTANCE**

### **1. OBJET DU CONTRAT**

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

### **2. DÉFINITIONS**

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

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### **ACCIDENT (DE LA PERSONNE)**

Un événement soudain et fortuit atteignant l'Assuré, non intentionnel de la part de ce dernier, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

##### **ASSURÉ**

Dans le présent contrat, les Assurés sont désignés par le terme « vous ».

Sont considérés comme Assurés :

- les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat pour leur compte,
- les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de croisière auprès du Souscripteur et l'option « ASSURANCE/ASSISTANCE »,
- les salariés du Souscripteur.

Ces personnes doivent avoir réservé leur croisière auprès d'un point de vente agréé situé en France. Ces personnes devront avoir leur Domicile en Europe occidentale, dans les DOM ou en Polynésie française.

##### **ASSUREUR/ASSISTEUR**

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « nous ». Les garanties d'assurance et les prestations d'assistance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances.

##### **CROISIÈRES LONGUES**

Croisière dont la durée est supérieure à 10 jours et inférieure à 90 jours.

##### **DOM**

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

##### **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 DOM (départements d'outre-mer),
- en Polynésie française.

##### **ÉTRANGER**

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

##### **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.

##### **FRANCE**

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

##### **FRANCHISE**

Partie du montant des frais restant à votre charge.

##### **GRANDES CROISIÈRES**

Croisière dont la durée est supérieure à 90 jours.

##### **HOSPITALISATION**

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

##### **IMMOBILISATION**

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

##### **MALADIE**

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

##### **MEMBRE DE LA FAMILLE**

Par Membre de la famille, on entend le conjoint, le pacsé ou le concubin notoire vivant sous le même toit, l'(les) enfant(s) légitime(s), naturel(s) ou adopté(s) de l'Assuré, le père et la mère, les frères et sœurs, les grands-parents, les beaux-parents (à savoir les parents du conjoint de l'Assuré) ou les petits-enfants.

##### **PAYS DE DOMICILE**

Est considéré comme Pays de domicile celui dans lequel se situe votre Domicile.

##### **RAPATRIEMENT**

Transport de l'Assuré organisé par nos soins à la suite d'une Maladie ou d'une blessure par Accident effectué aux conditions et selon les modalités définies au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT ».

##### **SINISTRE**

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

##### **SINISTRE AU DOMICILE**

Incendie, cambriolage ou dégât des eaux survenu à votre Domicile durant votre séjour, et justifié par les documents prévus dans le cadre de la prestation « RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE SURVENU AU DOMICILE PENDANT VOTRE SÉJOUR ».

##### **SOUSCRIPTEUR**

COSTA CROISIÈRES, représentation commerciale France, ci-après dénommé l'organisateur de la croisière, qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

### **B. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSURANCE**

Au sens du présent contrat, on entend par :

##### **ACCIDENT GRAVE**

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

##### **ANNULATION**

La suppression pure et simple de la croisière que vous avez réservée, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie et qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE CROISIÈRE ».

##### **ATTENTAT**

On entend par 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 français.

## CATASTROPHE NATURELLE

On entend par Catastrophe naturelle un phénomène, 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.

## 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.

## USURE

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

## VÉTUSTÉ

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

## C. DÉFINITIONS SPÉCIFIQUES À L'ASSISTANCE AUX VÉHICULES

Au sens du présent contrat, on entend par :

### BÉNÉFICIAIRE

Sont considérés comme Bénéficiaires :

- les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat pour leur compte,
- les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de croisière auprès du Souscripteur et l'option « ASSURANCE/ASSISTANCE »,
- les salariés du Souscripteur.

Ces personnes doivent :

- avoir réservé leur croisière auprès d'un point de vente agréé situé en France,
- avoir leur Domicile en Europe occidentale, dans les DOM ou en Polynésie française,
- être transportés à titre gratuit dans le Véhicule bénéficiaire, dans la limite du nombre de places prévues par le constructeur.

La garantie n'est pas acquise aux auto-stoppeurs.

### VÉHICULE

Par Véhicule, il faut entendre tout Véhicule à moteur (Auto), de tourisme ou utilitaire, (Auto, Moto), de moins de 3,5 tonnes, immatriculé en Europe Occidentale.

### ACCIDENT DU VÉHICULE

Par Accident du Véhicule, il faut entendre toute collision, choc contre un corps fixe ou mobile, versement, sortie de route, incendie ou explosion, etc., ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de l'Accident et nécessitant un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Les conséquences accidentelles de Catastrophes naturelles ou de l'action des forces de la nature n'entrent pas dans la définition du mot « Accident ».

### PANNE

Par Panne, il faut entendre toute défaillance mécanique, électrique, hydraulique ou électronique du Véhicule ayant pour effet d'immobiliser le Véhicule sur le lieu de la Panne et nécessitant obligatoirement un dépannage ou un remorquage vers un garage pour y effectuer les réparations nécessaires. Sont incluses dans cette définition toutes défaillances rendant impossible l'utilisation du Véhicule dans des conditions normales de sécurité ou pouvant notoirement aggraver le motif de panne (exemple : témoin d'huile allumé).

### VOL DU VÉHICULE

Le Véhicule sera considéré comme volé à compter du moment où le Bénéficiaire aura fait sa déclaration aux autorités compétentes et nous aura adressé, dans les 48 heures à compter de la demande d'assistance, une copie du récépissé de dépôt de plainte.

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

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Domicile.

**EXCLUSIONS : de manière générale, sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire ou subissant des mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens (quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, etc.) ou désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.**

Pour vous informer avant votre départ, veuillez contacter nos points de vente ou notre Service Relations Commerciales au 01 41 85 85 41.

## ASSISTANCE AUTOMOBILE

Les prestations d'assistance technique sont fournies au-delà de 40 km du Domicile, en France métropolitaine, ainsi que dans les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Finlande, Grande-Bretagne, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Malte, Maroc, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Principauté de Monaco, Roumanie, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie.

## 4. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

### A. VOUS AVEZ BESOIN D'ASSISTANCE

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

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

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

Nous vous demanderons les informations suivantes :

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

Vous devez :

- nous appeler sans attendre au n° de téléphone dédié à COSTA CROISIÈRES : 01 41 85 93 52 (depuis l'Étranger, le +33 1 41 85 93 52), télécopie : 01 41 85 85 71 (+33 1 41 85 85 71 depuis l'Étranger),
- obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,
- nous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

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

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

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

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue ou une hospitalisation de jour ou une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

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

### C. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE :

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre pour la garantie « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » en cas de vol, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez compléter et signer la déclaration de sinistre jointe aux présentes Dispositions Générales et l'adresser à :

**EUROP ASSISTANCE**  
Service Indemnisations  
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex  
Fax : 01 41 85 85 61 - 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. 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.

## E. 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.

## F. DÉCHÉANCE DE GARANTIE ET DE PRESTATION POUR DÉCLARATION FRAUDULEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des prestations d'assistance et des garanties d'assurance (prévues 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 aux prestations d'assistance et garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

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

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

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'ASSURANCE

## ANNULATION DE LA CROISIÈRE

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre croisière avant le départ, nous vous remboursons, **à concurrence d'un montant maximum et avec une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties**, les frais d'annulation encourus au jour du Sinistre conformément aux conditions de vente de l'organisateur de la croisière (**à l'exclusion des frais de dossier**).

### 2. 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 de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
  - de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
  - de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
  - de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de la souscription du contrat,
  - de la personne chargée, pendant votre croisière :
    - 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 et d'un montant minimum indiqués 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 assurées au titre du présent contrat,
- en cas d'Attendat : Garantie acquise, si dans les 15 jours précédant la date de départ, un Attendat se produit dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature.

**La garantie « ANNULATION DE CROISIÈRE » ne couvre pas l'impossibilité de participation liée à l'organisation matérielle de la croisière par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.**

## 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de la croisière ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre croisière,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables à la croisière, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination,
- 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 croisière et la date de souscription du présent contrat.

## 4. 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 de la croisière, **avec un montant maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties**.

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

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur de la croisière 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, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.**

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

Votre déclaration doit être accompagnée de :

- 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 et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,

- en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté (fiche d'État civil),
- 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 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 de la croisière,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur de la croisière,
- 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.

## BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, **dans les limites indiquées au Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre Domicile ou de votre résidence secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris dommages résultant de la mouille ou du coulage,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

### 2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50 % du montant d'assurance garanti indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clé et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

### 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),

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

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

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les Sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une Franchise relative (uniquement pour les dommages aux bagages : valises, sacs, etc.) indiquée au Tableau des Montants de Garanties, sera retenue par Sinistre.

### 5. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

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

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

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

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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



En cas de non-présentation de ces documents, nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens. Vous êtes tenu(e) de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du Sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit à indemnité.

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

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

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

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

## 8. RETARD DE LIVRAISON DE BAGAGES

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

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

# RESPONSABILITÉ CIVILE VIE PRIVÉE À L'ÉTRANGER

## 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à votre encontre par le tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre croisière **dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

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

## 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- **les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,**
- **les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur ou de la pratique de sports aériens,**

- **les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres),**
- **les dommages résultant de toute activité professionnelle,**
- **les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendants,**
- **les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au tableau des montants de garanties,**
- **toutes dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,**
- **les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.**

## 3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

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

## 4. PROCÉDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat. Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

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

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

## 5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

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

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

## 6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

**Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.**

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

## 7. FRAIS DE PROCÈS

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

## CROISIÈRE DE COMPENSATION

Si nous intervenons pour votre Rapatriement pour une raison médicale (Maladie ou Accident subi par vous-même), vous bénéficiez d'une nouvelle croisière d'un montant égal au forfait ou autre titre de transport initial, **dans les limites éventuelles figurant au Tableau des Montants de Garanties.**

Ce montant sera versé uniquement à la personne rapatriée, à son conjoint ou à la personne l'accompagnant, à l'exclusion de toute autre.

**Elle ne peut se cumuler avec l'indemnisation des « FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR ».**

Ce montant devra être utilisé dans les 12 mois qui suivent l'événement ayant provoqué votre Rapatriement.

## FRAIS D'INTERRUPTION DE SÉJOUR

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

- suite à votre Rapatriement médical organisé par nos soins,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre croisière,
- si un Sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre Domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre croisière,
- si un Attentat ou une Catastrophe naturelle survient à destination durant votre séjour dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature, et que de ce fait vous devez interrompre votre croisière.

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

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de séjour non utilisés. Pour déterminer l'indemnité, seront déduits les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisateur de la croisière.

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

## RETARD AÉRIEN

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire **dans la limite indiquée ci-après**, si le vol initial (aller ou retour hors pré-acheminement), pour se rendre au port de départ du bateau, a subi un retard.

**Retard > 8 heures : Indemnité forfaitaire de 150 €, avec un maximum de 500 € par famille.**

Pour le calcul de l'indemnité, les heures de retard du vol aller ne s'additionnent pas avec les heures de retard du vol retour ; elles ne concernent qu'un trajet simple. Cependant, en cas de retard supérieur à 8 heures sur le vol aller et sur le vol retour, les indemnités sont cumulables.

En cas de retard aérien entraînant un ratage d'embarquement, nous vous remboursons 75 % du coût de la croisière.

### 2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet

- d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination,
- tout événement mettant en péril la sécurité de votre séjour dès lors que votre destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères français,
- une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité en ayant fait l'annonce 24 heures avant la date de départ de votre croisière,
- les événements survenus entre la date de réservation de votre croisière et la date de souscription du présent contrat,
- le manquement du vol sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- la non-admission à bord consécutive au non-respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou présentation à l'embarquement.

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

Vous devez :

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

## RATAGE D'EMBARQUEMENT

Si vous rater votre embarquement suite à un retard aérien au départ de votre croisière, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à sa prochaine escale **à concurrence maximale de 50 % du montant total de votre forfait.**

## DÉFENSE JURIDIQUE ET RECOURS

**Cette garantie de Protection Juridique est prise en charge par l'EQUITE, désignée ci-après par « nous », 7 boulevard Haussmann - 75442 Paris cedex 09 ou par toute société qui s'y substituerait.**

### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Lorsque vous êtes confronté(e) à un litige garanti, nous nous engageons :

- après examen du dossier en cause, **à vous conseiller** sur la portée ou les conséquences de l'affaire au regard de vos droits et obligations,
- chaque fois que cela est possible, **à vous fournir notre assistance** au plan amiable, en vue d'aboutir à la solution la plus conforme à vos intérêts,
- en cas de besoin, **à prendre en charge** dans les conditions prévues au chapitre 5. « GARANTIE FINANCIÈRE » des présentes Dispositions Générales, les dépenses nécessaires à l'exercice ou à la défense de vos droits à l'amiable ou devant les juridictions compétentes.

### 2. NOS DOMAINES D'INTERVENTION

**Nous garantissons votre Protection Juridique des domaines ci-après listés, à l'exception toutefois des exclusions citées au chapitre 3. « CE QUE NOUS EXCLUONS » des présentes Dispositions Générales.**

#### 2.1. PROTECTION ACCIDENT ET VOYAGE

Nous prenons en charge la défense de vos intérêts :

- **dans le cadre de tout recours** visant à la réparation pécuniaire de votre préjudice si vous êtes victime de dommages matériels ou corporels impliquant la responsabilité d'un tiers,



- **devant toute juridiction répressive** si vous êtes poursuivi(e) en qualité d'auteur ou de co-auteur d'une infraction relevée à l'occasion de l'accident.

La garantie s'applique **aux litiges consécutifs** à la survenance :

- **d'un dommage accidentel survenu sur le lieu de votre voyage, qu'il s'agisse ou non d'un accident de la circulation,**
- **d'un dommage résultant d'un vol dont vous êtes victime sur le lieu de votre voyage.**

## 2.2. PROTECTION DU QUOTIDIEN

Nous prenons en charge les litiges survenus lors de vos déplacements touristiques ou professionnels et vous opposant à un prestataire du fait de l'inexécution ou de la mauvaise exécution d'un service fourni à titre onéreux, à savoir :

- les litiges consécutifs à vos achats,
- les litiges vous opposant à un tiers autre que l'organisateur de voyage (loueur de voitures, bailleur de la location saisonnière, hôtel, etc.).

## 2.3. PROTECTION SANTÉ

Nous intervenons **pour obtenir la réparation de vos préjudices consécutifs à une erreur, omission, ou manquement**, caractérisant le non respect de l'obligation de moyens à la charge du Professionnel de Santé qui vous a délivré les soins **suite à une Maladie ou à un Accident survenu sur le lieu de votre voyage.**

## 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Sont exclus :

- **les litiges dont vous aviez connaissance lors de la souscription de la garantie, ou lors de votre adhésion au contrat,**
- **les sinistres dont le fait générateur est antérieur à la souscription de la garantie, ou à votre adhésion au contrat,**
- **les litiges dirigés contre vous en raison de dommages mettant en jeu votre responsabilité civile,**
- **les litiges pouvant survenir entre vous et EUROP ASSISTANCE ou entre vous et nous,**
- **les litiges pouvant survenir par manque ou défaut de prestation du fait de l'organisateur de voyages,**
- **les procédures et réclamations découlant d'un crime ou d'un délit qualifié par un fait volontaire ou intentionnel,**
- **les litiges consécutifs à la conduite du véhicule sous l'emprise d'un état alcoolique ou en état d'ivresse ou sous l'emprise de stupéfiants ou de drogues non prescrits médicalement ou au refus de se soumettre aux opérations de dépistage,**
- **les litiges résultant de la conduite sans permis ou du refus de restituer le permis,**
- **les litiges consécutifs à un délit de fuite ou à un refus d'obtempérer,**
- **les contestations découlant de contraventions sanctionnées par une amende fixe ou forfaitaire,**
- **les litiges survenus à l'occasion de faits de guerre civile ou étrangère, d'émeute, de mouvements populaires ou d'attentats,**
- **les litiges afférents à votre vie privée,**
- **les litiges ne relevant pas de la compétence territoriale des pays de la zone de destination choisie par le Souscripteur et mentionnée aux Dispositions Particulières.**

## 4. CONDITIONS DE LA GARANTIE

1 - Pour la mise en œuvre de la garantie, **vous devez être à jour de la cotisation** et le Sinistre doit satisfaire les conditions suivantes :

- la **déclaration du Sinistre** doit être effectuée entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,
- la **date du Sinistre** doit se situer entre la date de prise d'effet de la garantie et la date de son expiration,

- lorsque le Sinistre découle d'un cas fortuit ou d'un événement accidentel, la date de survenance du fait générateur **doit être postérieure à la date de prise d'effet du contrat,**
- dans tous les autres cas, la date de survenance du fait générateur **doit être postérieure d'un mois à la date de prise d'effet de la garantie.**

2 - Au plan judiciaire :

- En défense et en recours, nous intervenons pour assurer votre défense et/ou votre recours devant toute juridiction française territorialement compétente.
- En défense, nous vous assistons devant la juridiction du pays de la zone de destination choisie par le Souscripteur, mentionnée aux Dispositions Particulières.
- En recours uniquement, **le montant de votre préjudice en principal doit être au moins égal à 275 € TTC** (valeur 2009).
- L'Assuré doit disposer des éléments de preuve nécessaires et suffisants pour la démonstration de la réalité de son préjudice devant le tribunal.

## 5. GARANTIE FINANCIÈRE

### 5.1. DÉPENSES GARANTIES

En cas de Sinistre garanti :

- **Au plan amiable**, nous prenons en charge les honoraires d'expert ou de spécialiste que nous mandatons ou que vous pouvez mandater **avec notre accord préalable et formel, pour un montant de préjudice en principal au moins égal à 275 € TTC, et ce, à concurrence maximale par Sinistre de 1 000 € TTC** (valeur 2009).
- **Au plan judiciaire**, nous prenons en charge, à **concurrence maximale par Sinistre et par contrat, quel que soit le nombre de bénéficiaires, de 3 000 € TTC** (valeur 2009) :
  - les frais de constitution du dossier de procédure tels que les frais de constat d'huissier engagés **avec notre accord préalable et formel,**
  - les frais taxables d'huissier de justice ou d'expert judiciaire mandaté dans l'intérêt de l'Assuré et dont l'intervention s'avère nécessaire à la poursuite de la procédure garantie,
  - les honoraires et **les frais non taxables** d'avocat, comme il est précisé au chapitre 5.3. « CHOIX DE L'AVOCAT » ci-après.

Les frais de consultation juridique ou d'actes de procédure engagés avant déclaration du Sinistre ne sont pas pris en charge sauf si vous pouvez justifier de l'urgence à les avoir engagés.

### 5.2. DÉPENSES NON GARANTIES

**La garantie ne couvre pas les sommes de toute nature que vous devez en définitive payer ou rembourser à la partie adverse.**

### 5.3. CHOIX DE L'AVOCAT

Vous disposez, en cas de Sinistre, comme dans l'éventualité d'un conflit d'intérêt survenant entre nous à l'occasion dudit Sinistre, de la possibilité de choisir librement l'avocat dont l'intervention s'avère nécessaire pour transiger, vous assister ou vous représenter en justice. Tout changement d'avocat doit être immédiatement notifié à la Compagnie.

Vous fixez de gré à gré avec l'avocat le montant de ses frais et honoraires.

Cette faculté de libre choix s'exerce à votre profit, selon l'alternative suivante :

**1** - Si vous faites appel à votre avocat, vous lui réglez directement ses frais et honoraires. Vous pouvez nous demander le remboursement desdits frais et honoraires, dans la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT », comme il est précisé ci-après. Les indemnisations sont alors effectuées dans un délai de 4 semaines à réception des justificatifs de votre demande à notre Siège social. Sur demande expresse de votre part, nous pouvons adresser le règlement de ces sommes directement à votre avocat dans les mêmes limites contractuelles.

En cas de paiement par l'Assuré d'une première provision à son avocat, l'Assuré peut régler une avance sur le montant de cette provision, égale à la moitié de la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT », précisés ci-après, le solde étant réglé à l'issue de la procédure.

**ATTENTION : sous peine de non-paiement des sommes contractuelles, vous devez :**

- obtenir notre accord exprès avant la régularisation de toute transaction avec la partie adverse,
- joindre les notes d'honoraires acquittées accompagnées de la copie intégrale de toutes pièces de procédure et décisions rendues ou du protocole de transaction signé par les parties.

**2** - Si vous souhaitez l'assistance de notre avocat correspondant mandaté par nos soins suite à une demande écrite de votre part, nous réglons directement les frais et honoraires **entrant dans la limite maximale des montants fixés au tableau « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT »**, comme il est précisé ci-après, tout complément demeurant à votre charge.

## 5.4. DIRECTION DU PROCÈS

En cas d'action contentieuse, la direction, la gestion et le suivi du Sinistre appartiennent à l'Assuré assisté de son avocat.

## 5.5. MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT

PRESTATIONS	MONTANTS TTC
<b>Assistance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réunion d'expertise ou mesure d'instruction, Médiation Civile ou Pénale</li><li>• Commission</li><li>• Intervention amiable</li><li>• Toutes autres interventions</li></ul>	<b>500 € (1)</b> <b>400 € (1)</b> <b>150 € (1)</b> <b>200 € (1)</b>
<b>Procédures devant toutes juridictions</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Référé en demande</li><li>• Référé en défense, Requête ou Ordonnance</li><li>• Infraction Code de la Route</li></ul>	<b>550 € (2)</b> <b>450 € (2)</b> <b>450 € (3)</b>
<b>Première Instance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Juge de Proximité<ul style="list-style-type: none"><li>- Affaire civile</li><li>- Affaire pénale</li></ul></li><li>• Tribunal d'Instance</li><li>• Procureur de la République</li><li>• Tribunal de Police, Juge ou Tribunal pour enfants</li><li>• Cour d'Assises</li></ul>	<b>650 € (3)</b> <b>450 € (3)</b> <b>650 € (3)</b> <b>200 € (1)</b> <b>500 € (3)</b> <b>2 000 € (3)</b>
<b>Tribunal de Grande Instance</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Juridiction Correctionnelle :<ul style="list-style-type: none"><li>- avec constitution de partie civile</li><li>- sans constitution de partie civile</li></ul></li><li>• Autres procédures au fond</li></ul>	<b>850 € (3)</b> <b>650 € (3)</b> <b>1 200 € (3)</b>
<b>Appel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• en matière de police ou d'infraction Code de la Route</li><li>• en matière correctionnelle</li><li>• autres matières</li></ul>	<b>450 € (3)</b> <b>850 € (3)</b> <b>1 050 € (3)</b>
<b>Cour de Cassation - Conseil d'État</b>	<b>2 100 € (3)</b>
<b>Toute autre juridiction</b>	<b>650 € (3)</b>
<b>Transaction amiable</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• menée à son terme, sans protocole signé</li><li>• menée à son terme et ayant abouti à un protocole signé par les parties et agréé par l'EQUITE</li></ul>	<b>500 € (3)</b> <b>1 000 € (3)</b>

(1) = par intervention, (2) = par décision, (3) = par affaire.

Les plafonds ainsi prévus comprennent les frais divers (déplacement, secrétariat, photocopies), les taxes et impôts, et constituent le maximum de notre engagement.

## 6. FONCTIONNEMENT DE LA GARANTIE

### 6.1. DÉCLARATION DU SINISTRE

Pour nous permettre d'intervenir efficacement, vous devez faire votre déclaration par écrit dans les plus brefs délais, soit auprès de notre siège social, soit auprès de l'Assureur conseil dont les références sont précisées aux Dispositions Particulières du présent contrat.

### 6.2. MISE EN ŒUVRE DE LA GARANTIE

À réception, votre dossier est traité par notre Direction Protection Juridique comme il suit :

**1** - Nous vous faisons part de notre position quant à la garantie, étant entendu que nous pouvons vous demander de nous fournir, sans restriction ni réserve, toutes les pièces se rapportant au litige ainsi que tout renseignement complémentaire en votre possession.

Conformément aux dispositions de l'article L 127-7 du Code des Assurances, nous sommes tenus en la matière à une obligation de secret professionnel.

**2** - Nous vous donnons notre avis sur l'opportunité de transiger ou d'engager une instance judiciaire, en demande comme en défense. Les cas de désaccord à ce sujet sont réglés selon les modalités prévues au chapitre 6.6 « ARBITRAGE ».

### 6.3. CUMUL DE LA GARANTIE

Si vous êtes garanti(e) par plusieurs polices pour le risque constituant l'objet du présent contrat, vous devez nous en informer, au plus tard, lors de la déclaration du Sinistre.

Il est entendu que vous pouvez vous adresser à l'assureur de votre choix pour la prise en charge du Sinistre.

La garantie des polices contractées sans fraude produit ses effets dans les limites contractuelles prévues.

S'il y a eu tromperie ou fraude de votre part, les sanctions prévues par l'article L 121-3 du Code des Assurances sont applicables.

### 6.4. EXÉCUTION DES DÉCISIONS DE JUSTICE ET SUBROGATION

Dans le cadre de notre garantie, nous prenons en charge la procédure d'exécution par huissier de la décision de justice rendue en votre faveur, exception faite des frais visés au chapitre 5.2. « DÉPENSES NON GARANTIES ».

Lorsque la partie adverse est condamnée aux dépens de l'instance nous sommes subrogés dans vos droits, à due concurrence de nos débours.

Lorsqu'il vous est alloué une indemnité de procédure par application des dispositions de l'article 700 du Code de Procédure Civile, de l'article 475-1 ou 800-1 et 800-2 du Code de Procédure Pénale ou de l'article L 761-1 du Code de la Justice administrative, nous sommes subrogés dans vos droits à hauteur du montant de notre garantie, déduction faite des honoraires demeurés à votre charge.

### 6.5. DÉCHÉANCE DE GARANTIE

**Vous pouvez être déchu(e) de votre droit à garantie si vous faites de mauvaise foi des déclarations inexactes sur les faits ou les événements constitutifs du Sinistre, ou plus généralement, sur tout élément pouvant servir à la solution du litige.**

### 6.6. ARBITRAGE

Conformément aux dispositions de l'article L 127-4 du Code des Assurances, il est entendu que, dans le cas d'un désaccord entre nous au sujet des mesures à prendre pour régler le litige, objet du Sinistre garanti, cette difficulté peut être soumise sur votre demande, à l'arbitrage d'un conciliateur désigné d'un commun accord, ou à défaut, par le Président du Tribunal de Grande Instance, statuant en la forme des référés.

Les frais exposés pour la mise en œuvre de cette faculté sont à notre charge, sauf lorsque le Président du Tribunal de Grande Instance en décide autrement, au regard du caractère abusif de votre demande.

Si contrairement à notre avis et celui du conciliateur, vous engagez à vos frais une procédure contentieuse et obtenez une solution plus favorable que celle que nous avons proposée, nous nous engageons, dans le cadre de notre garantie, à prendre en charge les frais de justice et d'avocat que vous aurez ainsi exposés conformément au chapitre 5. « GARANTIE FINANCIERE »

Toutefois, afin de simplifier la gestion de ce désaccord, nous nous engagerons à :

- nous en remettre au choix de votre arbitre dans la mesure où ce dernier est habilité à délivrer des conseils juridiques,
- accepter, si vous en êtes d'accord, la solution de cet arbitre.

En ce cas, la consultation de cet arbitre sera prise en charge par la Compagnie, dans la limite contractuelle du chapitre 5.5. « MONTANTS DE PRISE EN CHARGE OU DE REMBOURSEMENT DES HONORAIRES D'AVOCAT » pour le poste « ASSISTANCE - MÉDIATION CIVILE ».

### 6.7. CONFLIT D'INTÉRÊTS

Si, lors de la déclaration du Sinistre, ou au cours du déroulement des procédures de règlement de ce Sinistre, il apparaît entre vous et nous un conflit d'intérêt, notamment lorsque le tiers auquel vous êtes opposé(e) est assuré par nous, il sera fait application des dispositions du chapitre 5.3. « CHOIX DE L'AVOCAT ».

## FRAIS MÉDICAUX

Les frais médicaux engagés au retour de la croisière, pour les cas d'Accident survenu pendant la durée du séjour uniquement, seront remboursés **dans la limite de 1 000 € TTC** à condition qu'ils aient été engagés dans un délai de 60 jours à compter de la date retour.

# DISPOSITIONS GÉNÉRALES D'ASSISTANCE

## CE QUE NOUS GARANTISSONS

### ASSISTANCE AUX PERSONNES EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE AU COURS DE LA CROISIÈRE

#### 1. TRANSPORT/RAPATRIEMENT

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

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

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

Dans certains cas, votre situation médicale peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre Domicile. Seuls votre situation médicale et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

#### IMPORTANT

Il est à cet égard expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre appartient en dernier ressort à nos médecins et ce, afin d'éviter tout conflit d'autorités médicales. Par ailleurs, dans le cas où vous refuseriez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

#### 2. RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURÉS

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des Membres de votre famille assurés ou de 2 personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

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

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

#### 3. PRÉSENCE HOSPITALISATION SI RAPATRIEMENT IMPOSSIBLE AVANT 5 JOURS

Lorsque vous êtes hospitalisé(e) sur le lieu de votre Maladie ou de votre Accident et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que votre retour ne peut se faire avant 5 jours, nous organisons et prenons en charge le trajet aller-retour depuis votre Pays de domicile, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique d'une personne de votre choix afin qu'elle se rende à votre chevet.

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

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « RETOUR DES MEMBRES DE LA FAMILLE ASSURÉS OU DE 2 ACCOMPAGNANTS ASSURÉS ».**

#### 4. ACCOMPAGNEMENT DES ENFANTS DE MOINS DE 18 ANS

Lorsque, malade ou blessé(e) vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper de vos enfants assurés de moins de 18 ans voyageant avec vous, nous organisons et prenons en charge le trajet aller-retour par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique depuis votre Pays de domicile, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtesses afin de ramener vos enfants dans votre Pays de domicile ou au domicile d'un Membre de votre famille choisi par vous par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique. Les billets de vos enfants restent à votre charge.

#### 5. PROLONGATION DE SÉJOUR D'UN ACCOMPAGNANT ASSURÉ SI HOSPITALISATION

Suite à une Maladie ou à un Accident survenu lors de votre croisière, vous êtes dans l'obligation de prolonger votre séjour sur place au-delà de la date initiale de retour, dans le cas suivant :

Si vous êtes hospitalisé(e) et que nos médecins jugent, à partir des informations communiquées par les médecins locaux, que cette Hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant assuré, **à concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, afin qu'il reste auprès de vous.

Dans le cadre d'un circuit touristique ou d'une croisière, ces frais pourront être pris en charge avant la date initiale de retour, dans le cas où ils constituent des frais d'hébergement supplémentaires non inclus dans le prix du forfait de la croisière payé par l'accompagnant assuré.

Dans le cadre d'un circuit, ces frais pourront être engagés avant la date initiale de retour à la condition qu'ils soient non compris dans le prix de la croisière de l'accompagnant bénéficiaire.

#### 6. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS D'HOSPITALISATION D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Vous apprenez l'Hospitalisation grave et imprévue, d'un Membre de votre famille, survenue dans votre Pays de domicile durant votre croisière.

Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre Pays de domicile, nous organisons et prenons en charge votre trajet retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

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

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

**Pour bénéficier de ces remboursements, vous devez relever obligatoirement d'un régime primaire d'assurance maladie (Sécurité sociale) ou de tout organisme de prévoyance, effectuer, au retour dans votre Pays de domicile ou sur place, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés et nous communiquer les pièces justificatives mentionnées ci-après.**

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

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

#### NATURE DES FRAIS MÉDICAUX PRIS EN CHARGE

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

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

#### MONTANT ET MODALITÉS DE PRISE EN CHARGE

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'Étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par votre organisme d'assurance maladie, votre mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance **à concurrence de la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties.**

Une Franchise absolue, **dont le montant est indiqué au Tableau des Montants de Garanties**, est appliquée dans tous les cas, par Assuré et par événement.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre Pays de domicile ou sur place, toutes démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- les décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- les photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

À défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

## 8. AVANCE SUR FRAIS D'HOSPITALISATION (ÉTRANGER UNIQUEMENT)

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

Vous êtes malade ou blessé(e) pendant votre croisière à l'Étranger, tant que vous vous trouvez hospitalisé(e) nous pouvons faire l'avance des Frais d'hospitalisation **dans la limite du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**

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

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

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

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

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

**Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées au paragraphe « REMBOURSEMENT COMPLÉMENTAIRE DES FRAIS MÉDICAUX (ÉTRANGER UNIQUEMENT) ».**

## ASSISTANCE EN CAS DE DÉCÈS

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

L'Assuré décède durant sa croisière : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt assuré jusqu'au lieu des obsèques dans son Pays de domicile.

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

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

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

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

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

Nous prenons également en charge, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport au Domicile.

### 3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE DÉCÈS D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE

Pendant votre croisière, vous apprenez le décès d'un Membre de votre famille survenu durant cette croisière. Afin que vous puissiez assister aux obsèques dans votre Pays de domicile, nous organisons et prenons en charge votre trajet retour, par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, du lieu de votre séjour jusqu'à votre Domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au Domicile.

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

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

### 4. RECONNAISSANCE DE CORPS ET FORMALITÉS DÉCÈS

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

## ASSISTANCE VOYAGE (AVANT ET LORS DE VOTRE SÉJOUR)

### AVANT LE SÉJOUR

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

À votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

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

### PENDANT LE SÉJOUR

#### 2. AVANCE DE LA CAUTION PÉNALE ET PRISE EN CHARGE DES HONORAIRES D'AVOCAT À L'ÉTRANGER

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

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

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

**Cette prestation ne couvre pas les suites judiciaires engagées dans votre Pays de domicile, par suite d'un accident de la route survenu à l'Étranger.**

#### 3. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE SINISTRE SURVENU AU DOMICILE PENDANT VOTRE SÉJOUR

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

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

#### 4. RETOUR ANTICIPÉ EN CAS DE RATAGE D'EMBARQUEMENT

Nous organisons et prenons en charge votre trajet par train en 1<sup>re</sup> classe ou avion de ligne en classe économique du lieu d'embarquement jusqu'à votre domicile dans les cas suivants :

- en cas d'embarquement manqué suite à un retard aérien dans le cadre d'un pré-acheminement,
- en cas de perte ou de vol des papiers d'identité indispensables à l'embarquement, dans les 48 heures précédant votre départ.

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

Au cours de votre croisière, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre Pays de domicile, nous transmettons, à l'heure et au jour que vous avez choisis, le message que vous nous aurez préalablement communiqué par téléphone.

**NOTA :**

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

#### 6. ENVOI DE MÉDICAMENTS

Vous êtes en croisière à l'Étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas nous organisons une visite médicale avec un médecin local qui vous les prescrira.

S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons, à partir de France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville.

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

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

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

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

### 1. INFORMATIONS SUR LES DÉMARCHES (PRESTATION DÉLIVRÉE UNIQUEMENT EN LANGUE FRANÇAISE)

Pendant votre séjour, vous perdez ou vous vous faites voler vos documents d'identité. Tous les jours, de 8 h 00 à 19 h 30 (heures françaises) sauf les dimanches et les jours fériés français, sur simple appel vers notre Service « Informations », nous vous informons quant aux démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement des documents d'identité, etc.). Ces informations constituent des renseignements à caractère documentaire visés par l'article 66-1 de la loi modifiée du 31/12/71. Il ne peut en aucun cas s'agir de consultation juridique. Selon les cas, nous vous orienterons vers des organismes ou catégories de professionnels susceptibles de vous répondre. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables ni de l'interprétation ni de l'utilisation que vous pourrez faire des informations communiquées.

### 2. AVANCE DE FONDS

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement (carte(s) de crédit, chéquier(s), etc.), pendant votre séjour, nous vous faisons parvenir, moyennant le versement de la somme correspondante par un tiers et après accord préalable de l'organisme financier émetteur du titre de paiement, une avance de fonds à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** afin que vous puissiez faire face à des dépenses de première nécessité, sous réserve d'une attestation de perte ou de vol délivrée par les autorités locales.

## PRESTATIONS D'ASSISTANCE AUX VÉHICULES PENDANT VOTRE VOYAGE

### 1. DÉPANNAGE/REMORQUAGE

Votre Véhicule est immobilisé suite à :

- un Accident,
- une Panne,
- un Vol de véhicule déclaré auprès des autorités concernées.

Nous organisons, selon les disponibilités locales et la réglementation en vigueur, le dépannage sur place ou le remorquage vers le garage le plus proche du lieu de l'immobilisation.

Le coût de ce dépannage sur place, ou de ce remorquage, est pris en charge à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties** à l'exclusion des coûts engagés pour la réparation du Véhicule (pièces de rechange et main d'œuvre).

Cette intervention ne pourra pas avoir lieu en dehors des infrastructures routières (sur routes non goudronnées).

De plus, le service ne pourra pas être rendu ni sur le réseau autoroutier ni sur les routes express en raison de la législation régissant la circulation sur ces voies. Dans ce cas, Nous vous remboursons les frais de dépannage ou remorquage sur simple présentation de la facture originale à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**. Toutefois, si les clés sont restées à l'intérieur du Véhicule et que celui-ci est fermé. Nous ne prenons en charge que le déplacement du dépanneur, les frais relatifs à la récupération des clés (serrures endommagées, vitres brisées) seront à votre charge.

### 2. ATTENTE RÉPARATION

En cours de trajet, votre Véhicule est immobilisé pour une (des) réparation(s) devant durer plus de 24 heures, suite à :

- un Accident,
- un Vol de Véhicule déclaré auprès des autorités concernées.

Nous participons, sur présentation des factures originales aux frais d'hôtel imprévus (chambre et petit-déjeuner) si vous décidez d'attendre la (les) réparation(s) sur place, à **concurrence du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties**.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec les prestations « RÉCUPÉRATION DE VÉHICULE » et « POURSUITE DE VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE ».**

### 3. POURSUITE DE VOYAGE OU RETOUR AU DOMICILE

En cas :

- d'Accident,
- de Panne,

pour des réparations devant durer plus de 24 heures. Nous organisons et prenons en charge votre transport et celui des autres Bénéficiaires, à votre choix :

- soit jusqu'à votre Domicile,
- soit jusqu'à votre lieu d'embarquement.

Nous prenons en charge votre transport soit par train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique, soit en véhicule de location de catégorie équivalente ou, à défaut, de catégorie inférieure à celle du Véhicule immobilisé.

Il reste à votre charge les frais de carburant et le péage. L'organisation de la mise à disposition d'un véhicule de location ne peut se faire que dans la limite des disponibilités locales et des dispositions réglementaires, sous réserve des conditions imposées par les sociétés de location, notamment quant à l'âge du conducteur et la détention du permis de conduire.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE RÉPARATION ».**

### 4. RÉCUPÉRATION DE VÉHICULE

Au terme des réparations suite à :

- un Accident,
- une Panne,
- un Vol.

Nous mettons à votre disposition ou à celle d'une personne de votre choix, un billet de train 1<sup>re</sup> classe ou avion classe économique pour aller récupérer votre Véhicule réparé.

**Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « ATTENTE RÉPARATION ».**

### 5. FRAIS D'ABANDON DU VÉHICULE (À L'ÉTRANGER UNIQUEMENT)

Si la valeur argus avant l'Accident ou la Panne, ayant causé l'immobilisation, est inférieure au montant des réparations ou au coût du transport, nous pouvons organiser, à votre demande expresse, l'abandon de votre Véhicule sur place. Dans ce cas, les frais d'abandon sont à votre charge. Vous devrez alors nous remettre, sous 1 mois, au plus tard, à compter de la date de votre retour, les documents indispensables à l'abandon, demandés par le service des douanes du pays concerné. À défaut, vous serez responsable de l'abandon du Véhicule sur place.

### 6. ENVOI DE PIÈCES DÉTACHÉES

Votre Véhicule est immobilisé lors d'un déplacement suite à une Panne.

Lorsque les pièces détachées nécessaires à la réparation du Véhicule ne sont pas disponibles sur place. Nous prenons en charge l'acheminement des pièces détachées jusqu'au garage réparateur à l'exception des éventuels frais de douane qui sont à votre charge et que vous vous engagez à nous rembourser si nous en faisons l'avance, au plus tard 30 jours après réception de notre facture. L'acheminement de ces pièces est soumis à la réglementation applicable au transport international des marchandises.

L'abandon de la fabrication par le constructeur, la non-disponibilité en France d'une pièce demandée, constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de cette prestation.

### CE QUE NOUS EXCLUONS

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

**Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus ou ne peuvent donner lieu à prise en charge :**

- les conséquences des situations à risques infectieux en contexte épidémique, de l'exposition à des agents biologiques infectants diffusés de façon intentionnelle ou accidentelle, à des agents chimiques type gaz de combat, à des agents incapacitants, à des agents neurotoxiques ou à effets neurotoxiques rémanents,



- les conséquences d'actes intentionnels de votre part ou les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les états de santé et/ou maladies et/ou blessures préexistants diagnostiqués et/ou traités ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 6 mois précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie du contrat ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée du séjour prévu à l'étranger,
- les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si vous utilisez votre propre véhicule,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical ou d'intervention de chirurgie esthétique, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au paragraphe « TRANSPORT/RAPATRIEMENT » pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les demandes relatives à la procréation ou la gestation pour le compte d'autrui, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales),
- les cures thermales, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays de domicile,
- les hospitalisations prévues, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle, leurs conséquences et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences et les frais en découlant,
- les séjours dans une maison de repos, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, leurs conséquences et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française, et les frais s'y rapportant,

- les bilans de santé concernant un dépistage à titre de prévention, les traitements ou analyses réguliers, leurs conséquences et les frais en découlant,
- l'organisation des recherches et secours de personnes dans le désert, ainsi que les frais s'y rapportant,
- l'organisation des recherches et secours de personnes en mer ou en montagne,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais d'annulation de croisière,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane.

## CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de votre séjour indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur de la croisière avec une durée maximale de 180 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE CROISIÈRE » qui prend effet le jour de votre inscription à la croisière et expire le jour de votre départ en croisière.

### 2. 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>.

### 3. 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.

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

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

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

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



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

## 5. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

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

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

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

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

**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,**
- **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.**

## 7. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance et/ou nos prestations d'assistance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

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

## 8. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

En vertu des articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de 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 EUROP ASSISTANCE 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.

La prescription peut être interrompue par :

- la désignation d'experts,
- l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par EUROP ASSISTANCE en ce qui concerne l'action en paiement de la cotisation et par le Souscripteur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité,
- la saisie d'un tribunal en référé,
- toute cause ordinaire d'interruption de la prescription.

## 9. RÉCLAMATIONS

EUROP ASSISTANCE élit domicile à l'adresse de son siège social.

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser au Service Qualité d'EUROP ASSISTANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

## 10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel - A.C.P. - 61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

## 11. INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine des présentes garanties d'assurance et prestations d'assistance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Service Qualité - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

Si, pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant, est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Si vous souhaitez être informé(e) des autres offres de services et de toute autre information commerciale sur le GROUPE EUROP ASSISTANCE, nous vous invitons à cocher la case prévue à cet effet dans le formulaire de collecte.

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.

## LISTE DES PAYS

### • ZONE 1 : FRANCE

France métropolitaine (FR)  
Principauté de Monaco (MC)

### • ZONE 2 : EUROPE & PAYS MÉDITERRANÉENS

(à l'exclusion des DOM-TOM, Canaries, Açores, Partie asiatique de la Russie)

Albanie (AL)	Chypre (CY)	Grèce (GR)
Allemagne (DE)	Croatie (HR)	Hongrie (HU)
Andorre (AD)	Danemark (sauf Groenland) (DK)	Irlande (IE)
Angleterre (voir Royaume-Uni)	Écosse (voir Royaume-Uni)	Israël (IL)
Autriche (AT)	Espagne continentale (ES)	Italie (IT)
Baléares (XA)	Estonie (EE)	Jordanie (JO)
Belgique (BE)	Finlande (FI)	Lettonie (LV)
Biélorussie (BY)	France métropolitaine (FR)	Liechtenstein (LI)
Bosnie Herzégovine (BA)	Géorgie (GE)	Lituanie (LT)
Bulgarie (BG)	Gibraltar (GI)	Luxembourg (LU)

Macédoine (MK)  
Madère (XC)  
Malte (MT)  
Maroc (MA)  
Moldavie (MD)  
Monaco (MC)  
Monténégro (ME)  
Norvège (NO)  
Pays-Bas (NL)  
Pologne (PL)

Portugal continental (PT)  
Roumanie (RO)  
Royaume-Uni (GB)  
Russie, Fédération de  
(partie européenne,  
jusqu'aux Monts Oural  
compris) (RU)  
Saint-Marin (SM)  
Serbie (RS)  
Slovaquie (SK)

Slovénie (SI)  
Suède (SE)  
Suisse (CH)  
Tchèque, République (CZ)  
Territoires Palestiniens (PS)  
Tunisie (TN)  
Turquie (TR)  
Ukraine (UA)  
Vatican, État de la cité du  
(Saint-Siège) (VA)

• **ZONE 3 : MONDE ENTIER**

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application du paragraphe « QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ? ».

## Que faire en cas de sinistre :

### En cas de besoin d'assistance ou d'hospitalisation, contactez immédiatement :

#### EUROP ASSISTANCE 24 h/24, 7 j/7

- **par téléphone :**
  - depuis la France : 01 41 85 93 52,
  - depuis l'étranger : +33 1 41 85 93 52.
- **par fax :**
  - depuis la France : 01 41 85 85 71,
  - depuis l'étranger : +33 1 41 85 85 71.

#### Il vous sera demandé :

- votre numéro de contrat : 53 789 567,
- la localité où vous vous trouvez : pays, ville, lieu,
- le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- la nature de l'assistance dont vous avez besoin.

Notez immédiatement le n° de dossier d'assistance qui vous sera communiqué. Il sera à rappeler lors de toutes relations ultérieures avec EUROP ASSISTANCE.

#### Attention !

- **Seules les prestations organisées par** (ou en accord avec) EUROP ASSISTANCE sont prises en charge par l'assureur. Vous devez appeler EUROP ASSISTANCE avant toute intervention.
- **Pour tous les sinistres « ASSURANCE »** (bagages et effets personnels, responsabilité civile vie privée à l'étranger, croisière de compensation, frais d'interruption de séjour, Retard aérien, Ratage d'embarquement, Défense juridique et recours, Frais médicaux), vous devez avertir notre Service Indemnisations et faire votre déclaration de sinistre accompagnée des pièces justificatives dans les 5 jours ouvrés (2 jours ouvrés pour les bagages et effets personnels), suivant la date de fin de votre voyage.
- **Pour la garantie « ANNULATION DE CROISIÈRE »**, vous devez avertir l'agence de voyage ou l'organisateur de la croisière de votre annulation dès la survenance de l'événement empêchant votre départ et nous en aviser ensuite dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre.

#### Vous pouvez nous contacter :

- **soit par télécopie** au +33 1 41 85 85 61,
- **soit par téléphone** au +33 1 41 85 90 72,
- **soit par mail** slv@europ-assistance.fr
- **soit par courrier** en recommandé avec AR, adressé à :

**EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations**  
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex



#### Europ Assistance

Société Anonyme au capital de 35 402 785 €  
Entreprise régie par le Code des Assurances - 451 366 405 RCS Nanterre  
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers  
www.europ-assistance.fr

\* Vous vivez, nous veillons

# COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

## En cas d'ANNULATION, avant votre départ, vous devez :

- annuler immédiatement auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur de la croisière,
- aviser EUROP ASSISTANCE par écrit au plus tard dans les 5 jours.

## En cas de VOL ou PERTE DE BAGAGES, faites-vous établir :

- soit un récépissé de dépôt de déclaration de plainte auprès des autorités locales de police,
- soit un certificat de plainte auprès de la compagnie de transport.

**Adresser ces documents à EUROP ASSISTANCE  
dans les 2 jours ouvrés qui suivent votre retour.**

**Dans tous les cas,  
vous devez faire une déclaration  
en utilisant le feuillet ci-contre.**



**Europ Assistance**  
Société Anonyme au capital de 35 402 785 €  
Entreprise régie par le Code des Assurances - 451 366 405 RCS Nanterre  
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers  
[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)

\* Vous vivez, nous veillons



# Déclaration de sinistre

**N° de contrat : 53 789 567**

Quand faut-il déclarer un sinistre ?

Dans les 2 jours ouvrés à partir du moment où vous avez eu connaissance du sinistre pour les bagages et effets personnels et dans les 5 jours ouvrés pour les autres cas.

## Coordonnées de l'assuré

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

N° \_\_\_\_\_ Voie \_\_\_\_\_

Code Postal \_\_\_\_\_ Ville \_\_\_\_\_

## Désignation du séjour

Date du départ : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Date du retour : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Destination \_\_\_\_\_

Motif de la déclaration	Circonstances
<input type="checkbox"/> Annulation de croisière	<input type="checkbox"/> Maladie <input type="checkbox"/> Accident <input type="checkbox"/> Décès <input type="checkbox"/> Autres
<input type="checkbox"/> Bagages et effets personnels	<input type="checkbox"/> Perte <input type="checkbox"/> Vol <input type="checkbox"/> Dommages
<input type="checkbox"/> Responsabilité civile vie privée à l'étranger	<input type="checkbox"/> Corporel <input type="checkbox"/> Matériel
<input type="checkbox"/> Croisière de compensation	
<input type="checkbox"/> Frais d'interruption de séjour	
<input type="checkbox"/> Retard aérien	
<input type="checkbox"/> Ratage d'embarquement	
<input type="checkbox"/> Défense juridique et recours	
<input type="checkbox"/> Frais médicaux	

**Déclaration à adresser à EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations  
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex - [slv@europ-assistance.fr](mailto:slv@europ-assistance.fr)**

Les informations recueillies sont obligatoires pour le traitement de votre demande conformément à la loi Informatique et Libertés du 1<sup>er</sup> janvier 1978 modifiée.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification, de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE - Service Qualité - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

J'accepte de recevoir les autres offres de services et toute information commerciale sur le GROUPE EUROP ASSISTANCE.

Observations : \_\_\_\_\_

Fait à : \_\_\_\_\_ Le : \_\_\_\_\_

Signature de l'assuré : \_\_\_\_\_

\* Vous vivez, nous veillons