

# CONDITIONS GÉNÉRALES

## ANNO

Cette assurance est une police d'assurance de groupe conclue par SUNASSISTANCE au bénéfice de ses clients résidant en Belgique et ayant réservé un Voyage sur leur site internet, par courriel, par téléphone ou dans les locaux de l'intermédiaire (y compris l'Organisateur de Voyages) et ayant choisi de devenir Adhérents à la police d'assurance de groupe.

Cette assurance n'est pas obligatoire.

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

### Sanctions Internationales

L'Assureur n'effectuera ni ne s'engagera dans aucune activité pour ou au nom d'une personne, d'une entité, d'un territoire, d'un pays ou d'une organisation sanctionnés par les Nations Unies, l'Union Européenne ou un autre régime de sanctions applicable (restriction, embargo, gel des avoirs ou leur contrôle), en particulier les activités impliquant directement ou indirectement les pays énumérés comme Pays Sanctionnés (à savoir, la Corée du Nord, le Soudan, la Syrie, la Crimée, l'Irak, l'Afghanistan, le Pakistan) (ci-après les "Pays Sanctionnés").

Il est convenu et entendu qu'aucune action impliquant un lien direct ou indirect avec une personne, une entité, un territoire, un pays ou une organisation sanctionnés ne peut être mise en œuvre par l'Assureur. Aucune obligation contractuelle ne peut avoir pour objet ou effet une violation des règles en matières de sanctions internationales et l'Assureur n'encourra aucune responsabilité ou obligation d'indemniser ou de verser des dommages-intérêts ou indemnités de quelque nature que ce soit en raison d'une telle inexécution.

#### 1. DEFINITIONS

**ACCIDENT :**

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

**ADHERENT :**

Le client du Souscripteur qui a opté pour l'Adhésion à la Police d'Assurance Groupe et résidants en Belgique pendant la durée du contrat d'assurance souscrit.

**ADHÉSION :**

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

**ASSURE / VOUS :**

L'Adhérent ainsi que la ou les personnes voyageant avec l'Adhérent, pour lesquelles une prime a été spécifiquement et nominativement payée.

**ASSUREUR / NOUS :**

EUROP ASSISTANCE SA, société anonyme régie par le Code français des Assurances, dont le siège social est situé 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 61 rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09, France), sous le numéro 4021295.

Cette Police d'Assurance Collective est souscrite auprès de sa filiale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le siège social est situé au 4ème étage 4-8, Eden Quay, Dublin 1, Irlande, D01 N5W8, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089, et est agréée par la Banque centrale d'Irlande (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Irlande) sous le numéro C33673.

La succursale irlandaise fonctionne conformément au Code de conduite irlandais des entreprises d'assurance (code d'éthique pour les compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089.

Le rapport de solvabilité de l'Assureur est disponible à l'adresse suivante: <http://www.europ-assistance.fr/sites/default/files/wwweuropassistancefr/download-doc/pdf/easasfcr2017vf.pdf>

La succursale irlandaise agit en Belgique sous le régime de la libre prestation de services, et est dès lors agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB - Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro 888.

**ATTENTAT/ TERRORISME:**

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

**BLESSURE GRAVE :**

Blessure causée par un Accident. Lorsque l'Assuré est victime d'une Blessure Grave, il est nécessaire que le même docteur en médecine constate que l'Assuré n'est pas en état de prendre part au Voyage. En ce qui concerne les personnes autres qu'un Assuré, il est nécessaire que le même docteur en médecine déclare qu'une hospitalisation est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

**BRIS DE GLACE :**

Dommmages matériels (bris, fissures, etc.) subis par les vitres, les fenêtres, les baies vitrées, les vélux, les garde-corps, les parois séparatives de balcons, ainsi que les verres et glaces du mobilier.

**CERTIFICAT D'ADHÉSION :**

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressée à l'Adhérent afin de confirmer son Adhésion.

**COMPAGNON DE VOYAGE :**

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

**DATE DE DEPART :**

La date de début du Voyage figurant à la facture émise par le Souscripteur, par l'Organisateur de Voyages ou par un distributeur agréé à l'attention de l'Adhérent.

**DEGATS DES EAUX :**

Dommmages consécutifs à une action de l'eau, hors inondation.

**DOMICILE :**

Votre lieu de résidence habituel dans le pays où la police a été conclue.

**DOMMAGE IMPORTANT :**

Dommmage atteignant votre lieu de résidence (lieu de résidence principale ou de résidence secondaire) ou vos Locaux Professionnels, dont le montant est supérieur à 5.000 € et qui n'est pas pris en charge par votre assurance habitation ou assurance multirisques.

**ETAT MEDICAL PRE-EXISTANT :**

Une Maladie diagnostiquée avant l'Adhésion à la Police d'Assurance Groupe.

**ETRANGER :**

Tout pays autre que votre Pays d'Origine et les pays sanctionnés en application des Conditions Générales.

**EXPLOSION :**

Action subite et violente de la pression ou de la dépression de gaz ou de vapeur, que ceux-ci aient existé avant cette action ou que leur formation lui ait été concomitante.

**FRANCHISE :**

Montant restant à votre charge.

**GREVES :**

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

**IMPLOSION :**

Action subite et violente de la dépression de gaz ou de vapeur.

**INCENDIE :**

Tous dommages causés par conflagration, embrasement ou simple combustion. Toutefois, il ne répond pas, sauf convention contraire, de ceux occasionnés par la seule action de la chaleur ou par le contact direct et immédiat du feu ou d'une substance incandescente s'il n'y a eu ni incendie, ni commencement d'incendie susceptible de dégénérer en incendie véritable.

**LOCAUX PROFESSIONNELS :**

Biens immobiliers utilisés à des fins professionnelles dont l'Assuré est propriétaire ou locataire possédés ou loués par l'assuré ou par une société appartenant à l'assuré.

**MALADIE GRAVE :**

Maladie diagnostiquée par un médecin agréé, et plus précisément :

- (a) Lorsque la Maladie Grave concerne un Assuré, il est nécessaire que le même médecin déclare que Vous ne pouvez pas effectuer le Voyage ;
- (b) En ce qui concerne les personnes autres qu'un Assuré, il est nécessaire que le même médecin déclare qu'un traitement hospitalier est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

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

**MEMBRE DE LA FAMILLE :**

époux, épouse, conjoint pacsé ou concubine vivant sous le même toit, parents, beaux-parents, enfants, beaux-enfants, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits enfants.

**MEMBRES DE LA FAMILLE AU 3<sup>ème</sup> DEGRE :**

Oncles, tantes et les enfants des frères et sœurs.

**NOTRE MEDECIN CONSEIL :**

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

**PAYS D'ORIGINE :**

le pays de situation de Votre Domicile.

**POLICE D'ASSURANCE GROUPE :**

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

**REPLAÇANT PROFESSIONNEL :**

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

**SOUSCRIPTEUR :**

SUNASSISTANCE

**TIERS :**

Toute personne autre que l'Assuré, un Membre de la Famille, un Membre de la Famille au 3<sup>ème</sup> Degré ou un Compagnon de Voyage.

**VOL AVEC VIOLENCE :**

Utilisation ou menace d'utilisation de violences [sur la personne de l'Assuré].

**VOYAGE:**

La prestation réservée auprès du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (y compris l'Organisateur de Voyages) comprenant [les prestations de voyage vendus: vols, croisières, voyage organisé]

**2. ADHESION**

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

Les conditions d'éligibilité à l'Adhésion sont les suivantes :

- (a) l'Adhérent doit avoir acheté un Voyage auprès du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (notamment, l'Organisateur de Voyages) ;
- (b) le Voyage acheté par l'Adhérent ne doit pas excéder plus de 90 jours consécutifs;

L'Adhésion prend effet sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent.

**3. DUREE****Durée de l'Adhésion (364 jours)**

Sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent, l'Adhésion prend effet :

- a) en cas de vente sur place (dans les locaux d'un distributeur (y compris l'Organisateur de Voyages)): à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion à la Police d'Assurance Groupe ;
- (b) en cas de vente par téléphone : à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion, par téléphone;
- (c) en cas de vente par un site internet ou par e-mail: la date à laquelle l'Adhérent a reçu la confirmation de son Adhésion par e-mail.

A compter de sa date d'effet, l'adhésion est valable pour une durée ferme de 364 jours sans possibilité de tacite reconduction.

**Durée des garanties**

Si vous avez souscrit une garantie Annulation, vous êtes couvert à compter de la date d'effet de l'Adhésion jusqu'à ce que le Voyage commence.

Si vous avez souscrit une ou des garanties Assistance, Bagages, Interruption de Voyage ou Départ Retardé, vous êtes couvert à compter de la Date de Départ jusqu'au jour de votre retour à votre Domicile.

**Faculté de renonciation**

L'Adhérent a le droit de se rétracter de son Adhésion si l'Adhésion a été achetée plus de 30 jours avant la Date de Départ et si la période de couverture est supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la rétractation.

Dans ce cas, Vous pouvez Vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'Adhésion, en envoyant un e-mail à: [office@sunassistance.com](mailto:office@sunassistance.com)

Vous pouvez utiliser le modèle suivant: « Par la présente, (M./Mme., Nom, prénom, adresse) signale ma rétractation de la Police d'Assurance Collective à laquelle j'ai adhéré le (date), prouvée par le Certificat d'Adhésion no. XXXXX. Date et signature »

Nous rembourserons les montants payés dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de Votre demande, à condition qu'aucune demande d'indemnisation ou aucun sinistre n'ait été notifié ou ne soit en cours de traitement, et qu'aucun fait susceptible de donner lieu à une indemnisation ne se soit produit.

#### 4. PAIEMENT DE LA PRIME

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

#### 5. REGLEMENT DES SINISTRES

En cas de sinistre, vous serez indemnisé dans un délai de 30 jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre ou suivant notre accord quant à la prise en charge du sinistre.

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

#### 6. FAUSSE DECLARATION DU RISQUE

Les déclarations fausses ou incorrectes ou les omissions de l'Adhérent peuvent porter atteinte, en tout ou en partie, à son droit à la couverture par la Police d'Assurance Collective, et peuvent le cas échéant mener à une nullité de l'Adhésion, dans la mesure prévue par la loi applicable.

#### 7. AUGMENTATION OU REDUCTION DU RISQUE

L'Adhérent doit aviser l'Assureur par écrit de toute aggravation ou réduction du risque couvert par la Police d'Assurance Collective après l'Adhésion, lorsque et dans la mesure où ceci est requis en vertu de la loi applicable.

#### 8. FRAIS DE SAUVETAGE

L'Assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou minimiser le préjudice ou ses conséquences, causé par un événement couvert, de sa propre initiative ou sur instruction de l'Assureur.

Ces frais sont couverts, jusqu'à concurrence du montant assuré, même si les mesures prises n'ont été d'aucune utilité.

Si le paiement de l'indemnité a épuisé le montant assuré, les frais de sauvetage seront indemnisés au-delà de ce montant assuré, et dans la limite prévue aux articles 106 et 146 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Cette augmentation sera limitée aux montants mentionnés à l'article 4 de l'Arrêté Royal du 24 décembre 1992 portant exécution de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, ou tout autre décret d'exécution de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances ou toute autre législation / réglementation.

Dans le cas où la somme totale assurée est épuisée, les frais de sauvetage sont couverts, pour la couverture de responsabilité, au-delà du montant assuré jusqu'à concurrence de:

- 495.787,05 EUR lorsque le montant assuré est inférieur ou égal à 2.478.935,25 EUR;
- 495.787,05 EUR plus 20% de la part du montant assuré entre 2.478.935,25 EUR et 12.394.676,24 EUR, dans le cas où le montant assuré du contrat d'assurance est inférieur ou égal à 12.394.676,24 EUR;
- 2.478.935,25 EUR plus 10% du montant assuré rouge excédant 12.394.676,24 EUR, jusqu'à un maximum de 9.915.740,99 EUR, au cas où le montant assuré est supérieur à 12.394.676,24 EUR.

Dans le cas où la somme totale assurée est épuisée, les frais de sauvetage sont couverts, pour les autres garanties, au-delà du montant assuré jusqu'à concurrence de 18.592.014,36 EUR.

#### 9. SUBROGATION

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

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

#### 10. PLURALITE D'ASSURANCES

L'Adhérent doit notifier par écrit à l'Assureur s'il a conclu un autre contrat d'assurance couvrant les mêmes risques. En cas de réclamation, l'Assuré notifiera la réclamation à tous les assureurs, en indiquant à chacun le nom des autres.

Chaque Assureur n'est responsable que du paiement de l'indemnité proportionnellement à sa part respective.

#### 11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La police d'Assurance collective, l'Adhésion, leur interprétation ou toute question relative à leur rédaction, leur validité, fonctionnement et exécution sont régis par le droit belge.

Tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec la Police d'Assurance Collective, l'Adhésion, ou leur objet ou conclusion (en ce compris les litiges ou réclamations non contractuels) sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

## 12. PRESCRIPTION

Les droits découlant de la présente police d'Assurance Collective sont prescrits trois ans après la date de l'événement qui donne ouverture à l'action.

Vous devez Nous contacter immédiatement après la survenance de tout événement couvert. Si Nous n'intervenons pas directement et qu'une indemnité est néanmoins prévue par la garantie, Vous êtes tenu de fournir la preuve des circonstances pertinentes.

## 13. CESSION DU CONTRAT

Vous ne pouvez pas céder l'Adhésion sans notre consentement écrit préalable.

## 14. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

La protection de vos Données à caractère personnel est importante pour nous. Le but de cette notice est d'expliquer comment et à quelles fins, nous utilisons vos Données à caractère personnel. Veuillez lire attentivement ce document.

### 1. Quelle entité juridique utilisera vos Données à caractère personnel ?

Le responsable du traitement des Données à caractère personnel est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au 4e étage, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, Irlande, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089 (ci-après, le « Responsable du traitement »). Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est établi au 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Genevilliers, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 450 366 405.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos Données à caractère personnel ou si vous désirez exercer vos droits à l'égard de vos Données à caractère personnel, veuillez contacter notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance SA Irish Branch – DPO  
4/8 Eden Quay  
D01N5W8  
Dublin  
Irlande

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

### 2. Comment utilisons-nous vos Données à caractère personnel ?

Le Responsable du traitement traite vos Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités suivantes :

- la souscription d'assurance et gestion des risques ;
- la souscription et l'administration de polices ;
- la gestion des sinistres et des réclamations ; et
- le partage de données à des fins de prévention de la fraude.

Le traitement de vos Données à caractère personnel est licite car est fondé sur la nécessité de traiter ces données pour l'exécution du contrat ou pour bénéficier des garanties d'assurance ou encore est nécessaire à l'exécution des mesures précontractuelles.

### 3. Quelles Données à caractère personnel font l'objet d'un traitement ?

Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires pour la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le Responsable du traitement traitera :

- votre nom, adresse (postale et électronique) et documents d'identification ;
- vos données bancaires.

### 4. Avec qui nous partageons vos Données à caractère personnel ?

Nous pouvons partager vos Données à caractère personnel avec d'autres sociétés du Groupe Europ Assistance ou des sociétés du Groupe Generali, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs ou coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents, distributeurs en charge de l'exécution d'un service dans le cadre de votre assurance et toute autre entité qui exerce un activité organisationnelle et opérationnelle au support de l'assurance. Ces entités peuvent demander un consentement distinct pour traiter vos Données à caractère personnel pour des finalités qui leurs sont propres.

### 5. Pourquoi la fourniture de vos Données à caractère personnel est-elle indispensable ?

La fourniture de vos Données à caractère personnel doit être effectuée pour donner effet à la souscription de votre assurance, pour gérer votre assurance, pour gérer votre sinistre, dans le cadre de la réassurance ou de la coassurance, pour effectuer des contrôles ou des enquêtes de satisfaction, pour contrôler la fraude et les fuites de données, pour que nous nous conformions à nos obligations légales et, plus généralement, pour mener à bien notre activité d'assureur. Si

vous ne fournissez pas vos Données à caractère personnel, il ne sera pas possible de bénéficier des garanties d'assurance.

#### **6. Où transférons-nous vos Données à caractère personnel ?**

Nous pouvons transférer vos Données à caractère personnel à des pays, territoires ou organisations situés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Cette situation arrivera si vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que vous séjournez dans un de ces pays.

Dans ce cas, le transfert de Données à caractère personnel à des entités situées en dehors de l'EEE se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place et conformément à la législation applicable. Vous pouvez obtenir davantage d'informations à cet égard ainsi qu'une copie des mesures mises en place en contactant notre Délégué à la Protection des Données.

#### **7. Quels sont vos droits à l'égard de vos Données à caractère personnel ?**

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de vos Données à caractère personnel :

- Accès : vous pouvez demander au Responsable du traitement l'accès à vos Données à caractère personnel ;
  - Rectification : vous pouvez demander au Responsable du traitement de corriger les Données à caractère personnel qui seraient inexacts ou incomplètes;
  - Effacement : vous pouvez demander au Responsable du traitement d'effacer les Données à caractère personnel lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
    - a. lorsque les Données à caractère personnel ne sont plus nécessaires en vue de la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
    - b. vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour que le traitement subsiste;
    - c. vous vous opposez à la prise de décision automatisée et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou vous vous opposez au traitement de vos données pour du marketing direct ;
    - d. les Données à caractère personnel ont été illégalement traitées ; ou
    - e. les Données à caractère personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale prévue par le droit de l'Union européenne ou de l'Etat Membre auquel le Responsable appartient:
- Limitation du traitement : vous pouvez demander au Responsable du traitement de restreindre le traitement de vos Données à caractère personnel si l'un des motifs suivants est applicable :

vous contestez l'exactitude de vos Données à caractère personnel et vous demandez au Responsable du traitement de restreindre le traitement, le temps de lui permettre de vérifier l'exactitude des Données à caractère personnel traitées; Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des Données à caractère personnel mais à la place, vous souhaitez demander la restriction de leur utilisation ;  
le Responsable du traitement n'a plus besoin des Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités du traitement, mais elles sont requises par l'établissement, l'exercice ou la défense de procédures juridiques ou contentieuses ; ou

Vous vous êtes opposés à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos Données à caractère personnel et nous vérifions que nous n'avons pas un fondement légitime supérieur ;  
Portabilité : vous avez le droit d'obtenir du Responsable du traitement une copie de vos données à caractère personnel dans un format structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement à l'adresse suivante:

Europ Assistance SA – DPO  
4/8 Eden Quay  
D01N5W8  
Dublin  
Irlande  
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande est gratuite, à moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive.

#### **8. Comment adresser une plainte pour faire valoir vos droits relatifs à vos Données à caractère personnel ?**

Vous avez le droit de vous plaindre auprès d'une Autorité de contrôle. Les coordonnées des Autorités de contrôle sont fournies ci-dessous :

Belgique:

Autorité de protection des données  
Rue de la Presse, 35  
1000 Bruxelles  
Belgique  
Tel : +32 (0)2 274 48 00  
Fax : +32 (0)2 274 48 35  
E-mail : contact@apd-gba.be

Irlande:

Data Protection Commissioner  
Canal House, Station Road, Portarlinton, Co. Laois,  
R32 AP23, Ireland

E-mail: [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

**9. Combien de temps conservons-nous vos Données à caractère personnel ?**

Nous conservons vos Données à caractère personnel pour la durée requise pour la réalisation des finalités reprises ci-dessus ou, aussi longtemps qu'exigé par la loi.

**15. NOUS CONTACTER POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE**

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de sinistre assurance (autre que l'assistance à domicile), vous pouvez procéder par l'intermédiaire de notre site Web:

[claimssunassistance@roleurop.com](mailto:claimssunassistance@roleurop.com)

C'est le moyen le plus efficace pour nous saisir.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante:

**Europ Assistance GCC**  
**P.O. Box 36364**  
**28020 Madrid - Spain**

Si vous avez besoin d'assistance, merci de composer le numéro suivant : **+32 (0)2 200 76 98**

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de sinistre assurance pour l'assistance à domicile, vous pouvez nous contacter par email via [claims@europ-assistance.be](mailto:claims@europ-assistance.be)

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante:

**Europ Assistance Claims Department**  
**Boulevard du Triomphe 172 – Triomflaan 172**  
**1160 Bruxelles – Brussel**

Si vous avez besoin d'assistance, merci de composer le numéro suivant : **+32 (0)2 541 90 41**

**16. PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS**

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

**INTERNATIONAL COMPLAINTS**  
**P. O. BOX 36009**  
**28020 Madrid, Espagne**  
**complaints@roleurop.com**

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de 10 jours à moins que nous puissions vous fournir une réponse directe. Nous nous engageons à fournir une réponse définitive dans un délai de 2 mois.

Lorsque vous avez souscrit votre Police d'Assurance Groupe par l'intermédiaire du Souscripteur ou d'un distributeur agréé (y compris l'Organisateur de Voyage) et que votre réclamation relève du devoir de conseil et d'information de cet intermédiaire ou qu'elle concerne les conditions de commercialisation de l'adhésion à la Police d'Assurance Groupe, votre réclamation doit être exclusivement adressée au Souscripteur ou au distributeur agréé.

Si vous n'êtes pas satisfait de la manière dont votre réclamation a été traitée, vous pouvez envoyer une notification écrite à :

**The Compliance Officer (compliance officer)**  
**Europ Assistance S.A. Irish Branch**  
**4th Floor, 4-8 Eden Quay,**  
**Dublin 1, Ireland, N5W8 D01**  
**E-mail: [complaints\\_eaib\\_fr@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_fr@roleurop.com)**

Si aucune solution n'a été trouvée à votre réclamation, vous pouvez alors contacter le Médiateur :

**La Médiation de l'Assurance**



TSA 50110  
75441 Paris Cedex 09  
<http://www.mediation-assurance.org/>

ou l'Ombudsman belge:

**Ombudsman des Assurances**  
**Square de Meeûs, 35 – 1000 Bruxelles**  
**Tél. 02 547 58 71 – Fax 02 547 59 75**  
**info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.**

La solution proposée par le Médiateur ne s'impose pas aux parties au contrat. Vous pouvez par conséquent à tout moment agir par toute autre voie légale.

# CONDITIONS PARTICULIERES

## ANNO

Les présentes Conditions Particulières complètent et prévalent sur les Conditions Générales.

### ASSISTANCE MEDICALE

**En cas d'urgence, vous pouvez nous contacter par téléphone au numéro suivant : +32 (0)2 200 76 98**

**En cas d'urgence pour L'Assistance à Domicile, vous pouvez nous contacter par téléphone au numéro suivant :  
+32 (0)2 541 90 64**

Les couvertures mentionnées dans cette section sont organisées par l'Assureur, et sont limitées aux prestations qu'il a organisées ou, dans des circonstances particulières, autorisées. Vous êtes couvert de la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

**En cas d'urgence, l'Assureur ne peut pas se substituer aux services publics locaux. Dans certaines circonstances, l'utilisation des services publics locaux est obligatoire en vertu des réglementations locales et / ou internationales** Toutes les garanties sont fournies à condition que l'intervention de l'Assureur soit autorisée par les services locaux d'urgence ou par les lois et réglementations applicables dans le pays où Vous avez besoin d'assistance. En outre, il est rappelé que l'Assureur et ses agents ou distributeurs sont soumis aux restrictions liées à la circulation des personnes et des biens émis par l'Organisation Mondiale de la Santé ou par l'Etat concerné. Enfin, les transporteurs de passagers (notamment les compagnies aériennes) peuvent imposer des conditions spéciales pour les passagers, et certaines de ces conditions peuvent être modifiées sans préavis (les compagnies aériennes peuvent donc exiger des examens médicaux, un certificat médical, etc.). En conséquence, toutes les couvertures de cette section sont conditionnées par l'acceptation et la disponibilité des transporteurs de passagers.

#### Ce que nous garantissons :

##### Dépenses médicales à l'Etranger durant votre Voyage

Si Vous souffrez d'une Maladie ou êtes victime d'un Accident lors de votre Voyage, nous intervenons pour prendre en charge la différence entre les dépenses supportées à l'Etranger et la prise en charge desdites dépenses par votre organisme de Sécurité Sociale et votre assurance mutuelle en ce qui concerne :

- les frais médicaux
- les médicaments prescrits par un docteur en médecine ou un chirurgien
- dépenses d'hospitalisation
- dépenses de transport en ambulance à destination de l'hôpital le plus proche, lorsqu'elles sont prescrites par un docteur en médecine.
- Les petits soins dentaires à concurrence de maximum € 50 par personne

Dans la limite du montant assuré l'assureur rembourse le solde des frais médicaux après intervention de la mutuelle ou de l'assurance maladie sur présentation de décompte original et une copie des factures et notes des frais. Si l'intervention est refusée l'assuré envoie à l'assureur une attestation de refus de la mutuelle et les justificatifs originaux des débours.

La prise en charge des frais d'hospitalisation ou du séjour prolongé s'arrêtent au moment où le rapatriement de l'assuré peut avoir lieu et s'il refuse ou s'il reporte pour des raisons personnelles le rapatriement que l'assureur lui propose. En cas d'accident, l'assuré doit IMMEDIATEMENT, du lieu de séjour, prévenir la compagnie d'assurance afin de pouvoir éventuellement bénéficier du remboursement du montant des frais médicaux postérieurs exposés dans son pays de résidence.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

Les prestations de l'assureur ne peuvent pas se substituer aux interventions des services publics, surtout en matière de secours d'urgence ;  
Lorsque l'assuré est malade ou blessé lors d'un déplacement, il doit faire appel en priorité aux secours locaux, (ambulance, hôpital, médecin agréé) et communiquer ensuite à l'assureur les coordonnées du médecin agréé qui le traite ;  
Aussitôt prévenu, le service médical de l'assureur prendra contact avec ce médecin agréé. Sans contact médical préalable, l'assureur ne peut pas transporter l'assuré. Suite à ce contact les décisions sont prises pour déterminer la meilleure conduite.

#### **Particularités de cette garantie :**

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

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

#### **Hospitalisation en raison d'une Maladie ou d'un Accident durant le Voyage**

Nous intervenons pour organiser et prendre en charge les frais de transport à destination de l'hôpital ou de la clinique les plus proches et le retour – à destination de votre Domicile ou de votre lieu de séjour en vacances (suivant la décision de notre Médecin Conseil) – uniquement dans le cas d'une Maladie ou d'un Accident nécessitant un avis médical dans l'immédiat.

Nous intervenons dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.

#### **Transfert vers un hôpital à proximité de Votre Domicile**

Si Vous souffrez d'une Maladie ou êtes victime d'un Accident lors de votre Voyage, et que ces événements Vous empêchent de continuer Votre Voyage, Nous organisons, dès que Nous en sommes informés les contacts nécessaires entre notre service médical et les docteurs en médecine qui Vous traitent.

Si notre service médical autorise votre transfert vers un hôpital mieux équipé ou spécialisé proche de Votre Domicile ou votre transport/rapatriement vers votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge, à notre discrétion, votre transfert en utilisant les moyens de transport les plus adaptés.

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

Nous organisons et payons le transport de l'assuré au départ de l'établissement où il se trouve. Ce transport s'effectue, selon les décisions prises par les médecins de l'assureur, par avion sanitaire spécial, par hélicoptère, par avion, par train couchettes, par train, par ambulance, et si besoin en est, sous surveillance médicale ou paramédicale constante, jusqu'au domicile dans le pays du domicile, ou jusque dans un établissement hospitalier proche du domicile de l'assuré dans lequel une place sera réservée pour lui. Lorsque nous transportons l'assuré pour des raisons médicales, nous organisons et payons le retour en train ou par avion des assurés ou des membres de la famille de l'assuré qui voyagent avec lui pour l'accompagner.

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

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

#### **Envoi de médicaments à l'Etranger**

Si Vous avez besoin d'un médicament qui ne peut être obtenu à l'Etranger, à l'endroit où Vous vous trouvez pendant que vous effectuez le Voyage couvert par cette police d'assurance, nous intervenons afin de Vous procurer et de Vous

envoyer ce médicament, par les moyens d'acheminement adaptés, selon la loi applicable.

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

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

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

#### **Hospitalisation à l'Etranger au-delà de 5 jours sans Membre de la Famille à Vos côtés / Visite d'un proche à l'hôpital**

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

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

#### **Prise en charge d'une personne majeure handicapée ou de Votre enfant de moins de 14 ans voyageant avec Vous**

Si vous voyagez avec une personne majeure handicapée ou un enfant de moins de 14 ans qui est également Assuré et que, pendant que la Police est en vigueur, il Vous est impossible de vous en occuper en raison d'une Maladie ou d'un Accident et qu'il n'y a pas une autre personne présente au cours du Voyage en mesure de s'occuper de l'une ou l'autre de ces personnes, nous intervenons pour prendre en charge le voyage d'une personne de Votre choix ou d'une personne désignée par un Membre de la Famille (résident de votre Pays d'Origine) ou d'un chaperon choisi par nous, de telle sorte que cette personne puisse raccompagner l'enfant de moins de 14 ans ou le majeur handicapé au Domicile, dans le plus court laps de temps possible.

Nous intervenons dans les limites des montants figurant au Tableau des Garanties.

#### **Prolongation du voyage dans un hôtel à la suite d'une Maladie ou d'un Accident**

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

Nous intervenons dans les limites des montants figurant au Tableau des Garanties.

#### **Rapatriement du corps et frais funéraires en cas de décès d'un Assuré pendant le Voyage**

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

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

Si nous avons organisé le transport, Nous prenons également en charge le coût des funérailles en cas de décès de l'Assuré, incluant l'organisation du service funéraire et l'inhumation ou la crémation.

Nous intervenons dans les limites des montants figurant au Tableau des Garanties.

#### **Retour anticipé vers le pays du domicile**

Nous nous occupons :

- a. Soit du retour de toutes les personnes assurées par train (1er classe) ou par avion (economy ou charter);
- b. Soit le transport aller-retour d'une personne assurée par train (1er classe) ou par avion (economy ou charter)

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

Ces prestations sont fournies en cas de :

- Décès, accident ou une maladie soudaine (hospitalisation >5 jours ou 2 si la personne hospitalisée est un mineur) pour laquelle il n'existait aucune contre-indication au moment du départ, d'un membre de la famille jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré (partenaire, ascendants, descendants, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, beau-père, belle-mère) ou de la personne qui remplace l'assuré professionnellement ;
- Hospitalisation dans le pays du domicile pour une durée de minimum 48 h d'un enfant mineur de l'assuré. L'évolution de l'état de santé du patient est suivie par l'équipe médicale de l'assureur jusqu'au retour du (des) parent(s) dans leur domicile. Les frais d'hospitalisation restent à charge de l'assuré.
- Dégâts importants à l'habitation de l'assuré rendue inhabitable, nécessitant impérativement la présence de l'assuré, dus à un incendie ou d'une catastrophe naturelle.
- Après son retour dans le pays du domicile, l'assuré devra présenter les preuves : acte de décès, rapport d'expertise, faire-part, facture d'hospitalisation...

#### **Assistance d'un interprète**

Un traducteur est mis à disposition de l'assuré, lorsque celui-ci, dans le cas d'un évènement assuré, éprouve des problèmes à comprendre la langue.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

#### **Retour des animaux domestiques**

Les animaux domestiques apprivoisés (chiens et chats) sont également transportés/rapatriés dans le cas où ils seraient laissés à l'abandon à l'étranger en raison du retour imprévu et anticipé assuré de toutes les personnes.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

#### **Transmission de messages**

L'assureur transmet à ses frais les messages urgents, nationaux ou internationaux à la suite d'un événement grave (maladie, blessure, accident) et ce, dans les limites des prestations prévues au contrat. Le contenu du message ne peut engager la responsabilité de l'assureur et est soumis à la législation locale et internationale.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

#### **Frais de communications à l'étranger**

Si l'assureur, à la demande de l'assuré, organise l'assistance, elle prendra en charge les frais de communications téléphoniques de l'assuré si ceux-ci dépassent 30 EUR, et sur présentation des justificatifs par l'assuré. Si ces frais concernent des communications au moyen d'un téléphone portable, l'assuré présentera la facture de ces communications, avec le détail des n° appelés et appelant. Sauf convention expresse, les frais de communications « data » (3G et assimilés) des téléphones portables à l'étranger ne sont pas pris en charge. Dans tous les cas, le montant de l'intervention pour cette garantie ne pourra excéder 100 EUR.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

#### **Frais de recherche et de sauvetage à la suite d'un accident corporel ou d'une disparition**

L'assureur rembourse à l'assuré les frais de fonctionnement de chaque organisme d'aide publique ou privé lors d'un accident corporel ou d'une disparition.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

#### **Avance de fonds à l'étranger**

Après que l'assureur ait reçu la somme souhaitée ou qu'il a reçu une garantie, il mettra cette somme à disposition de l'assuré à condition que le montant soit destiné aux dépenses imprévues et urgentes à l'étranger.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

## Ce que nous excluons :

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe "Ce que nous garantissons".

nous n'intervenons pas au titre des frais, couts et situations suivants :

- les soins dentaires suivants :
  - les couts de tout soin dentaire à caractère chirurgical ou conservateur ;
  - tout traitement ou examen aux fins d'une procédure de diagnostic programme ou connu a l'avance ;
  - traitement pouvant, suivant l'opinion de notre médecin conseil, être raisonnablement reporte jusqu'a votre retour dans votre pays d'origine ;
  - tout traitement dentaire ou procédure de diagnostic qui n'a pas pour seule finalité de soulager immédiatement la douleur ou l'inconfort ou de soulager une difficulté à s'alimenter ;
  - usure normale des dents ou de prothèses dentaires ;
  - tout dommage aux prothèses dentaires alors qu'elles n'étaient pas portées par vous ;
  - traitement dentaire impliquant la fourniture d'une prothèse dentaire ou l'utilisation de métaux précieux.
- les couts supportes dans votre pays d'origine.
- tous les couts lies a la pratique de la boxe, haltérophilie, lute, arts martiaux, alpinisme bobsleigh, plongée avec bouteille, spéléologie, saut à ski, saut en parachute, parapente, vol en ulm ou planeur, le rafting, saut à l'élastique, kayak en eau vive, natation, canyoning.
- l'envoi de médicaments qui ne sont plus fabriques.
- tout sinistre ou réclamation résultant directement ou indirectement d'un état médical préexistant.
- tout traitement ou examen aux fins d'une procédure de diagnostic programme ou connu à l'avance.
- traitement pouvant, suivant l'opinion de notre médecin conseil, être raisonnablement reporte jusqu'à votre retour dans votre pays d'origine.
- tout traitement qui n'est pas une procédure médicale ou chirurgicale ayant pour seul objet de guérir ou soulager une maladie
- traitement a caractère esthétique a moins que notre médecin conseil confirme la nécessité de ce traitement résultant d'un accident couvert au titre de cette police.
- évènements causes en tout ou partie intentionnellement par un assure, un membre de la famille ou un compagnon de voyage.
- maladies graves ou accidents graves causes par une absorption d'alcool (taux d'alcoolémie supérieur ou égal 0.5 grammes par litres de sang ou à 0.25 milligrammes par litre d'air expire, en cas d'accident impliquant un véhicule), de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement par l'assure ou par le compagnon de voyage.
- suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un assure, d'un membre de la famille ou compagnon de voyage.
- guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, attentats/ terrorisme, actes de sabotage, grèves,
- conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- conséquences de psychoses, névroses, troubles de la personnalité, troubles psychosomatiques ou état dépressif de l'assure.
- participation de l'assure a des paris, compétitions ou combats.
- pratique de sports en compétition or compétitions d'engins motorises (course ou rallye automobile).
- mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et tout phénomène cause par les forces de la nature.
- conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu.

## ASSISTANCE NON-MEDICALE

### Avance des frais de caution payables dans le cas d'un accident

#### Ce que nous garantissons :

Si Vous êtes emprisonné ou faites l'objet d'une mesure d'arrestation en conséquence d'un accident un Voyage couvert par cette Police d'Assurance Groupe, Nous avançons un montant équivalent à la caution payable sur demande des autorités compétentes.

Nous intervenons dans les limites des montants figurant au Tableau des Garanties.

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

Les montants avancés doivent Nous être remboursés dans leur intégralité dans les 3 mois de la date du paiement de ladite avance par Nos soins ou lorsque le montant de la caution Vous est remboursé par les autorités compétentes, si ce remboursement intervient préalablement à l'expiration du délai susmentionné.

### Avance des frais de défense à l'Etranger

#### Ce que nous garantissons :

Si Vous êtes emprisonné ou faites l'objet d'une mesure d'arrestation en conséquence d'un accident de la circulation à l'Etranger durant un Voyage couvert par cette Police d'Assurance Groupe, Nous avançons le paiement des frais d'avocats dû aux personnes que vous avez désignées afin de bénéficier d'une assistance judiciaire à la suite de l'accident de la circulation.

En conformité avec la garantie "Avance des frais de caution payables dans le cas d'un accident de la circulation à l'Etranger", nous intervenons dans les limites des montants figurant au Tableau des Garanties au titre des frais d'avocats engagés afin de bénéficier d'une assistance judiciaire à la suite de l'accident de la circulation.

Les montants avancés doivent Nous être remboursés dans leur intégralité dans les 3 mois de la date du paiement de ladite avance par Nos soins.

## BAGAGES

### Ce que nous garantissons :

#### Envoi d'un bagage de remplacement après perte ou vol

L'assuré doit faire constater la perte ou le vol d'un bagage à l'étranger par les autorités ou institutions compétentes et en fournir une preuve à l'assureur. En cas de perte ou de vol d'un bagage de l'assuré à l'étranger ou en cas de perte, vol ou bris d'une prothèse, l'assureur organise et paye l'envoi d'un bagage avec des affaires personnelles ou une prothèse de réserve au lieu de séjour de l'assuré à l'étranger. Ce bagage ou cette prothèse est à livrer à la centrale d'alarme de l'assureur par un membre de la famille ou par la personne indiquée par l'assuré.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

### Ce que nous excluons :

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe "Ce que nous garantissons".

Nous n'intervenons pas au titre des conséquences des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie bagages :

- retard ou achat survenant dans le pays d'origine.
- participation active à des compétitions, courses et rallies.
- conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, attentats/ terrorisme, actes de sabotage, grèves, qu'elles soient déclarées ou non.
- actes commis intentionnellement par l'assuré ou le compagnon de voyage.
- le vol de bagages ou d'effets personnels laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessibles à d'autres individus.
- tout retard cause par la panne ou le non-fonctionnement de systèmes électriques ou informatiques, en ce compris ceux du fournisseur de transports publics.
- les monnaies, les billets de banque, les billets de voyage, les titres, les valeurs, les documents, les timbres, les collections, les cartes de crédit, les clés, les médicaments et les visa ;
- les frais pour le remplacement de serrures ;
- tout appareil électronique tel que gsm, agenda électronique, mp3, iPod, logiciel et matériel, ordinateurs et leurs accessoires, jeux vidéo et d'ordinateur ;
- la perte de valeur par un usage anormal ou l'usure des objets ;
- le vol d'objets qui se trouvent dans un cabriolet ou un minibus ;
- lorsque les objets se trouvent dans la voiture qui est utilisée par ou qui appartient à l'assuré :
  - n'a pas été fermée à clef ;
  - et que les vitres ou le toit n'étaient pas entièrement fermes ;
  - et que les bagages n'ont pas été entièrement masqués à la vue dans le coffre fermé à clef ;
  - et le vol n'a pas eu lieu au moyen d'une infraction entre 7 heures et 20 heures. Entre 20h00 et 7h00, l'assuré est tenu de retirer tous les bagages de la voiture, quel que soit l'endroit où elle est garée
- les lentilles, les prothèses, semelles orthopédiques, les lunettes (solaires) et le matériel de même nature ;
- tout matériel et équipements de sport ;
- voitures d'enfants, poussettes et chaises roulantes ;
- tout vol, endommagement ou perte ;
- intentionnellement cause par l'assuré ;



- résultant d'une décision des autorités, d'une guerre civile ou d'une guerre, d'émeutes, de révoltes, d'attentats terroristes, de grèves ou des suites de radiations nucléaires ;
- rayures et égratignures sur des valises, sacs de voyage et emballages ;
- instruments de musique, objets d'art, antiquités, marchandises ;
- tout vol, endommagement partiel ou total, ou chaque perte d'objets transportés par une entreprise de transport, si l'assuré ne contrôle pas endéans les 24 heures de la réception des bagages si le contenu est en bon état ou s'il n'y a rien qui manque et s' il ne dépose pas plainte (également dans un délai de 24 heures) auprès de l'entreprise de transport;
- les dommages résultant de la perte, de l'oubli ou d'objets égarés ;
- les dommages aux objets fragiles, tel que poterie et objets en verre, porcelaine et marbre ;
- les dommages résultant du vice propre du matériel assuré, dus à l'usure normale ou à la fuite de : liquides, matières grasses, colorants ou produits corrosives faisant partie des bagages ;
- les objets achetés pendant le voyage.
- bicyclettes, motocyclettes, remorques et caravanes, bateaux et autres moyens de transport ainsi que leurs accessoires;
- tentes de camping, caravanes et motor-homes ainsi que leurs pièces détachées, accessoires et contenu ;
- tous les objets abandonnés dans un véhicule de location, un autocar, un taxi, un bateau, une tente de camping, une caravane, un motor-home ou une remorque, quel que soit l'endroit où ils ont été gares
- les sacoches de bicyclettes ou de motocyclettes et leur contenu, pour autant que ces sacoches soient laissées sur la bicyclette ou sur la moto ;

#### **Que faire en cas de sinistre ?**

En cas de sinistre, l'assuré est tenu, dans les 5 jours :

- a. De faire constater les dommages sur place par les autorités ou institutions compétentes (personnel des entreprises de transports, direction de l'hôtel, commissaire de bord, police locale, etc.) ;
- b. En cas de vol, de déposer plainte sur place auprès de la police ou de la gendarmerie et d'en fournir la preuve à l'assureur ;
- c. De transmettre l'objet endommagé à la demande de l'assureur. L'assureur détruira tout objet irréparable après que l'assuré ait accepté l'intervention de l'assureur pour cet objet.

Lorsque l'assuré récupère son/ses objet(s) volé(s) ou disparu(s) après avoir reçu une indemnité de l'assureur, il sera tenu de rembourser l'indemnité qu'il a reçu après compensation des dommages éventuels.

Si l'assuré ne respecte pas un des engagements susmentionnés, préjudiciant ainsi l'assureur, celui-ci pourra revendiquer une diminution de sa prestation jusqu'à concurrence du préjudice subi. L'assureur peut uniquement refuser sa prestation lorsque l'assuré n'a pas observé ses obligations avec une intention frauduleuse.

#### **Documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre lié aux bagages**

- Votre nom et vos coordonnées ;
- La copie de la déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ;
- La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ;
- La liste des effets objets du Vol avec Violence ou de la perte et leur valeur (et la documentation nécessaire afin de démontrer leur valeur, comme des factures ou reçus) ;
- Dans l'hypothèse où le bagage a fait l'objet d'un Vol avec Violence, la déclaration effectuée auprès des autorités compétentes au lieu et au moment du Vol avec Violence ;
- Copie de l'e-mail de confirmation et de l'ensemble des justificatifs lié au Voyage acheté ;
- Votre Attestation d'Adhésion.

## DOCUMENTS D'IDENTITE ET DE VOYAGE

### Ce que nous garantissons :

#### Passeport et Documents de Voyage

En cas de perte ou vol à l'étranger des documents d'identité indispensables de l'assuré (carte d'identité, passeport, permis de conduire.), l'assureur intervient dans les frais de remplacement sous réserve que l'assuré ait entrepris les démarches nécessaires à l'étranger (déclaration auprès d'une instance officielle qui lui a délivré le(s) nouveau(x) document(s), police, ambassade, consulat, ...). En cas de perte ou vol des tickets de transport, l'assureur prend en charge à la demande de l'assuré, les tickets de rechange nécessaires pour continuer le voyage, et ce à condition que l'assuré ait, au préalable, versé le montant des tickets sur le compte de l'assureur.

Nous intervenons dans les limites des montants figurant au Tableau des Garanties.

#### Conditions particulières concernant les sinistres :

Vous devez déclarer la perte / vol non mentionné de Votre Passeport aux autorités de police ou autorités locales (ambassade, consulat...) dans les 48 heures de l'incident. Vous devez nous communiquer la documentation écrite confirmant que la perte ou le vol s'est produit durant le Voyage.

### Ce que nous excluons :

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe "Ce que nous garantissons".

Nous n'intervenons pas au titre des conséquences des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie documents d'identité et de voyage :

- pénurie ou perte dues à l'erreur, l'omission, la dépréciation de valeur, la confiscation ou la détention par les douanes ou toutes autres autorités légitimes.
- absorption d'alcool (taux d'alcoolémie supérieur ou égal 0.5 grammes par litres de sang ou à 0.25 milligrammes par litre d'air expire, en cas d'accident impliquant un véhicule), de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement par l'assuré ou par le compagnon de voyage.
- réclamation ayant pour origine un incident survenu dans le cadre de votre activité professionnelle.
- participation active à des compétitions, courses et rallyes.
- conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, attentats/ terrorisme, actes de sabotage, grèves,
- pratique des disciplines sportives suivantes par l'assuré : boxe, bobsleigh, toboggan, sports automobiles, équitation, alpinisme, parapente, montgolfière, parachute, escrime, sports de défense kayak en eau vive, spéléologie, plongeon au tremplin, plongée sous-marine et planeur.
- actes commis intentionnellement par l'assuré ou le compagnon de voyage.
- le vol de bagages ou d'effets personnels laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessibles à d'autres individus.
- le vol d'une carte de crédit ou d'une carte de débit, de tout outil électronique utilisable à des fins de paiement, token id, téléphone mobile ou tout autre appareil permettant un paiement.

## ASSISTANCE A DOMICILE

### Ce que nous garantissons :

**Domicile de l'Assuré rendu inhabitable en raison d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégât des eaux, de vol, de vandalisme ou de bris de glace :**

Si le domicile de l'Assuré est sinistré et rendu inhabitable par suite d'incendie, d'explosion, d'implosion, de dégât des eaux, de vol, de vandalisme ou de bris de glace et ne permet plus à l'Assuré d'y demeurer décemment, nous prenons en charge :

- Les frais engagés par l'Assuré pour 2 nuits d'hôtel jusqu'à concurrence de 75 EUR maximum par nuit et par assuré. Nous nous chargeons également de la réservation de la/les chambre(s) auprès de l'hôtel concerné et prenons en charge les frais de déplacement de l'Assuré jusqu'à l'hôtel dans le cas où il/elle serait dans l'incapacité d'effectuer le déplacement par ses propres moyens ;

- Les frais de gardiennage : si l'habitation de l'Assuré doit faire l'objet d'une surveillance afin de préserver d'un Vol des biens de l'Assuré restés sur place, nous missionnons un gardien de nuit ou vigile pour une durée de 48 heures et prenons en charge les frais occasionnés par cette présence ;

- Le frais de transfert du mobilier : nous prenons en charge les frais de location d'un camion de déménagement (se conduisant avec le permis B) afin de permettre à l'Assuré d'effectuer le déménagement de ses biens personnels restés dans l'habitation sinistrée. Les frais à notre charge seront limités à 315 EUR ;

- Les frais de retour au domicile : dans le cas où l'Assuré, se trouvant en dehors de l'habitation garantie et inoccupée au moment de la survenance des dommages doit regagner son domicile et si sa présence est indispensable, nous mettons à la disposition de l'Assuré et prenons en charge un billet de train (1<sup>ère</sup> classe) ou un billet d'avion (classe économique) du lieu où se trouve l'Assuré à son habitation garantie sinistrée dans son pays d'origine. Nous nous réservons le droit de demander les titres de transport non utilisés.

### **L'intervention d'un serrurier :**

si à la suite de la perte ou du Vol de ses clés du domicile, l'Assuré ne peut pénétrer dans l'habitation garantie, nous prenons en charge les frais de déplacement et de dépannage d'un serrurier jusqu'à concurrence de 125 EUR maximum.

Nous intervenons **dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.**

### Ce que nous excluons :

Nous n'intervenons pas au titre des conséquences des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie assistance à domicile :

- conséquences de la désintégration du noyau atomique ou de toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, attentats/ terrorisme, actes de sabotage, grèves ;
- un sinistre datant d'avant la prise d'effet du contrat

### Documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre

- Toutes les pièces justificatives des frais engagés
- La déclaration de vol aux autorités compétentes en cas de Vol

## TABLEAU DES GARANTIES

Les montants ci-dessous s'appliquent sous réserve des exclusions de garantie et des termes et conditions stipulées aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières.

GARANTIE	LIMITES / PLAFOND / MONTANT MAX.
<b>ASSISTANCE MEDICALE :</b> - Frais médicaux / chirurgicaux / pharmaceutiques / d'hospitalisation / téléphoniques	25 000 EUR par assuré
- Petits soins dentaires	Max. 50 EUR par assuré
- Frais médicaux engagés après le rapatriement dans le pays de résidence	Max. 6 500 EUR par assuré jusqu'à 1 an max. après l'accident
- Envoi de médicaments à l'Etranger	Frais réels
- Visite d'un proche à l'hôpital	Transports : frais réels – Nuits d'hôtel : max. 75 EUR par jour et par personne avec un maximum de 500 EUR par voyage
- Prolongation du voyage dans un hôtel	Max. 50 EUR par jour et par assuré pendant 10 jours max.
- Rapatriement du corps et frais funéraires en cas de décès d'un Assuré pendant le Voyage	Max. 1 500 EUR pour le cercueil ou l'urne
- Rapatriement de la personne malade ou blessée	Frais réels
- Retour anticipé en cas de décès, hospitalisation d'un proche ou dommages importants au domicile	Hospitalisation >5 jours ou 2 si la personne hospitalisée est un mineur
- Rapatriement d'enfants	Frais réels
- Assistance d'un interprète	Frais réels
- Retour des animaux domestiques	Frais réels (chats et chien seulement)
- Transmission de messages	Frais réels
- Frais de communication à l'étranger	Min. 30 EUR – Max. 100 EUR par voyage
- Frais de recherche et de sauvetage à la suite d'un accident corporel ou d'une disparition	Max. 7 500 EUR par voyage
- Avance de fonds à l'étranger	Max. 3 700 EUR par voyage
<b>ASSISTANCE NON MEDICALE :</b> - Avance des frais de caution en cas d'accident à l'étranger	Max. 12 500 EUR
- Avance des frais de défense à l'étranger	Max. 1 250 EUR
<b>BAGAGES :</b> - Envoi de bagages de remplacement	Frais réels
<b>DOCUMENTS PERSONNELS :</b> - Passeport et documents de voyage	Frais réels
<b>ASSISTANCE A DOMICILE :</b> - Frais de nuits hôtel	Max. 75 EUR par nuit et par personne pour 2 nuits
- Frais de gardiennage	Max. 48 heures

- Frais de déménagement du mobilier	Max. 315 EUR
- Frais de retour au domicile	Ticket de train (1 <sup>è</sup> cl.) ou billet d'avion (cl. éco)
- Intervention d'un serrurier	Max. 125 EUR