

CONDITIONS GÉNÉRALES

GARANTIES SPORTS

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.

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.

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.

CONJOINT :

Conjoint ou concubin pacsé ou notoire de l'Assuré, de sexe opposé ou de même sexe, vivant sous le même toit et ayant avec l'Assuré une relation reconnue par le droit du Pays d'Origine.

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.

DOMICILE :

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

DOMMAGE IMPORTANT :

Domage 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.

FRANCHISE :

Montant restant à votre charge.

GREVES :

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

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.

MATERIEL DE SPORTS :

Ensemble des objets nécessaires à équiper une personne pour la pratique d'un sport.

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^{ème} 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.

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.

REMPLAÇANT PROFESSIONNEL :

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

SPORTS D'HIVER :

Snowboard, ski, patin à glace, luge, motoneige, hockey sur glace.

SOUSCRIPTEUR :

SUNASSISTANCE

TIERS :

Toute personne autre que l'Assuré, un Membre de la Famille, un Membre de la Famille au 3^{ème} Degré ou un Compagnon de Voyage.

VETEMENTS DE SPORTS :

Ensemble des vêtements portés pour la pratique d'un sport.

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

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.

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.

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 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 inexactes 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, Portlington, Co. Laois,
R32 AP23, Ireland
E-mail: 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.

14. 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

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**

15. 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

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

GARANTIES SPORTS

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

SPORTS

Ce que nous garantissons :

Couverture Ski

Remboursement du forfait de remontées mécaniques :

Nous intervenons pour prendre en charge le prix que vous avez payé pour votre forfait de remontées mécaniques au prorata des jours de forfait non utilisés dans le cas où l'un des événements suivants se produit :

- Hospitalisation de l'Assuré ;
- Accident empêchant, selon un docteur en médecine, la pratique du ski, sur présentation d'un certificat médical détaillé,
- La survenance de l'un des événements climatiques exceptionnels suivants : tempête, ouragan, cyclone, vous empêchant de skier pendant votre séjour, tant que l'interruption de l'activité dure plus de 3 jours consécutifs.
- Dans le cas où une maladie ou un accident surviendrait à un enfant de moins de 12 ans et que celui-ci doit être gardé par un membre de la famille majeur qui ne peut donc plus utiliser son forfait de remontées mécaniques de ce fait.

L'Assuré doit prouver qu'il ou elle a restitué le forfait de remontées mécaniques et qu'il ou elle n'a perçu aucune indemnisation pour la période non utilisée.

Remboursement des cours de ski ou de snowboard :

Nous vous remboursons au prorata, le prix des cours de ski déjà payés et non utilisés lorsque vous devez interrompre vos activités de ski pour l'une des raisons suivantes :

- Hospitalisation de l'Assuré,
- Accident empêchant, selon un docteur en médecine, la pratique du ski, sur présentation d'un certificat médical détaillé,
- La survenance de l'un des événements climatiques exceptionnels suivants : tempête, ouragan, cyclone, vous empêchant de skier pendant votre séjour, tant que l'interruption de l'activité dure plus de 3 jours consécutifs.
- Dans le cas où une maladie ou un accident surviendrait à un enfant de moins de 12 ans et que celui-ci doit être gardé par un membre de la famille majeur qui ne peut donc poursuivre ses cours de ski de ce fait.

L'Assuré doit être en mesure de prouver qu'il ou elle a prévenu la société organisatrice qu'il ou elle n'était pas en mesure de suivre les cours et qu'il ou elle n'a reçu aucune indemnisation de la part de la société organisatrice pour les jours non utilisés ;

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

Coût de location en cas de casse ou vol de vos skis ou snowboard :

En cas de casse ou de vol de Votre équipement de sports d'hiver personnel ou loué, nous vous rembourserons, sur présentation d'une copie des documents, les frais de location d'un ensemble équivalent d'équipement de remplacement.

Pour être admissible à présenter une réclamation, vous devez être propriétaire ou locataire de l'équipement ayant subi un dommage accidentel et signer le contrat de location du nouvel équipement pendant le Voyage.

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

Assistance, frais de rapatriement et sauvetage et frais de recherche pour ski hors-piste (sous escorte) dans la limite du montant de garantie figurant au Tableau des Garanties.

Couverture Ski - Que faire en cas de sinistre ?

Pour déclarer un sinistre :

- a. Le sinistre doit faire constater les dommages sur place par les autorités ou institutions compétentes (personnel de la/les société(s) de transport, direction de l'hôtel, commissaire de bord, police locale, etc.).
- b. En cas de Vol, l'Assuré doit déposer plainte auprès de la police locale et fournir nous une preuve du dépôt de plainte.
- c. L'Assuré doit nous transmettre l'objet endommagé à notre demande. Tout objet irréparable sera détruit par nos soins sur accord de l'Assuré.

Calcul de l'indemnité :

- a. L'indemnité est calculée sur la base du prix payé lors de l'achat des objets assurés. L'Assuré doit nous transmettre toutes les pièces justificatives afin de justifier sa demande, notamment en ce qui concerne l'existence et la valeur des objets ainsi qu'en ce qui concerne l'importance et l'étendue des dommages subis (par exemple, factures d'achat, notes d'achat, certificats de garantie, etc.).
- b. En cas de dommage partiel, seuls les frais de réparation de l'objet seront remboursés (fournir la preuve du devis estimatif).
- c. En cas d'interruption des cours de ski ou restitution du forfait de remontées mécaniques suite à un accident, le montant de l'indemnisation sera calculé au prorata des jours utilisés ou déjà commencés.
- d. Le montant de l'indemnisation ne pourra excéder le montant des dommages subis et il ne sera pas tenu compte des dommages indirects.

Concernant le calcul du montant des dommages subis, nous prendrons en compte la valeur économique du bien assuré au moment de la survenance du sinistre.

Couverture plongée sous-marine

Par extension des exclusions prévues aux Conditions Générales de la présente police, les accidents de plongée sous-marine (jusqu'à une profondeur maximum de 45 mètres) sont couverts si l'Assuré est en possession d'un brevet valable délivré par une organisation agréée et si la plongée est effectuée en accord avec les règles fixées par cette organisation et dans tous les cas conformément à la législation du pays où la plongée est effectuée.

Cette couverture ne s'applique qu'à l'épuisement de toutes les autres assurances existantes.

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

Couverture location matériel et vêtements de sports

Si votre Voyage est compromis par la perte, le Vol, des dommages par une tierce personne ou l'arrivée tardive du fait du transporteur de vos équipements et vêtements de sports apportés pour le Voyage, nous vous remboursons les frais de location de matériel ou de vêtements pour la durée de votre Voyage.

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

Couverture location d'équipements et vêtements de sports – Que faire en cas de sinistre ?

En cas de sinistre,

1. Les droits de propriété et l'étendue des dommages doivent être prouvés par la présentation des factures ou notes d'achat originales.
2. Les biens endommagés doivent être conservés tels quels jusqu'à ce qu'ils nous soient remis afin de nous permettre de les examiner et de déterminer le préjudice subi.
3. En cas de perte ou de Vol, l'Assuré doit régulièrement demander à l'endroit où il ou elle a perdu le matériel et/ou vêtement de sports (par ex. au responsable ou à la police), si le matériel et/ou vêtement a été retrouvé, et nous en informer.

L'Assuré doit soumettre l'original de la facture du matériel ou du vêtement loué avant toute demande d'indemnisation.

Ce que nous excluons :

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

- Les dommages dus à l'usure normale et détérioration graduelle
- Les dommages résultant d'une utilisation du matériel et/ou vêtements de sports pour d'autres fins que celles auxquelles ils sont destinés ou ont été conçus

- Les dommages résultant du vol de matériel et/ou vêtements de sports se trouvant dans un cabriolet, une jeep ou un minibus
- Si l'assuré n'a pas pris soin dudit matériel. Dans tous les cas, l'assuré est dans l'obligation de ne pas laisser le matériel et/ou les vêtements de sports sans surveillance. Parmi les mesures de précaution contre le vol dans un moyen de transport (véhicule de tourisme, à 3 ou 5 portes ou non, autres qu'un cabriolet, une jeep ou un minibus), le matériel et/ou les vêtements de sports doivent être rangés dans le coffre fermé séparément ou, s'il s'agit d'un véhicule à 3 ou 5 portes ou d'un véhicule break, dans le coffre fermé séparément et sous la plage arrière, dans une housse enroulable ou autre, de telle sorte à ce que le matériel ne soit pas visible de l'extérieur du véhicule.
- Le vol des équipements ou vêtements de sports laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessible à d'autres individus.
- Guerres, manifestations, insurrections, attentats/terrorisme, actes de sabotage, et grèves.
- Participation volontaire de l'assuré dans des émeutes, grèves, combats ou actes de violence.
- Les conséquences de la fission nucléaire ou toute radiation émise par une source d'énergie radioactive.
- Les conséquences de l'absorption de médicaments, drogues, de substances stupéfiantes et de produits similaires non prescrits médicalement.
- Dommages ou pertes causés en tout ou partie intentionnellement par l'assuré.
- Automutilation ou mise en danger délibérée de l'assuré.

Documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre

Pour déclarer un sinistre, vous devrez fournir :

Remboursement du forfait de remontées mécaniques :

- la preuve du paiement du forfait ;
- une copie du nouveau forfait acheté à titre de remplacement ;
- un certificat médical ou d'hospitalisation ;
- un certificat de fermeture de la station de ski fourni par l'autorité locale.

Pour le remboursement des cours de ski :

- la preuve du paiement du cours de ski ;
- une copie des nouveaux cours souscrits à titre de remplacement ;
- certificat médical ou d'hospitalisation ;
- certificat de fermeture de la station de ski fourni par l'autorité locale.

Pour les coûts de location en cas de casse de vos skis :

- la facture d'achat de votre équipement et la facture pour la location du matériel ;
- en cas de casse de l'équipement de location : la facture initiale pour la location de l'équipement cassé et la facture pour la location de l'équipement de remplacement.

TABLEAU DES GARANTIES

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

GARANTIE	LIMITES / PLAFOND / MONTANT MAX.
SPORTS	
- Ski et snowboard	
- Location en cas de casse ou vol des skis ou Snowboard	Casse : max. 375 EUR par assuré / Vol : max. 250 EUR par assuré
- Remboursement des leçons de ski ou snowboard	Max. 200 EUR
- Remboursement du forfait de remontées mécaniques	Max. 200 EUR
- Plongée sous-marine	Frais réels
- Location de matériel et vêtements de sports	Max. 50 EUR par jour et 300 EUR par voyage

