



ASSURANCE VOYAGE

ATTIS ANNULATION DE SÉJOUR

Conditions générales

Informations en un clic

Pour consulter la section qui Vous intéresse, Vous pouvez aller directement au Sommaire et cliquer sur le paragraphe correspondant.

Si Vous cliquez sur les termes soulignés que Vous rencontrez au fil du présent document, Vous accédez directement à la section correspondante.



INTRODUCTION	3	EXCLUSIONS D'ORDRE GÉNÉRAL	19
Introduction et guide pour comprendre vos Conditions générales		Exclusions d'ordre général de la présente <u>Police</u>	
COMMENT NOUS CONTACTER	5	PAIEMENT ET ANNULATION DE LA POLICE	21
Adresse e-mail et site Internet pour entrer contact avec nous		Comment payer, modifier ou annuler votre police	
CONDITIONS GÉNÉRALES	6	RÉCLAMATIONS	22
Conditions à remplir pour souscrire la présente <u>Police</u>		Comment et auprès de qui introduire une réclamation	
INFORMATION PRÉALABLE	8	DROIT APPLICABLE, TRIBUNAUX COMPÉTENTS ET CONTRÔLE	23
Information que nous <u>Vous</u> fournissons avant que <u>Vous</u> ne souscriviez la présente <u>Police</u>		Traitement des données personnelles	
DÉFINITIONS	9	COUVERTURES ET PLAFONDS DE GARANTIE	26
Signification des termes importants utilisés dans la présente <u>Police</u>		ATTIS Annulation de séjour	26
FORMALITÉS EN CAS DE SINISTRE	11	COUVERTURE COVID-19	27
Information sur les modes de contact lorsque <u>Vous</u> avez besoin d'assistance ou que <u>Vous</u> voulez déposer une demande de paiement de dépenses			
ASSURANCE VOYAGE	12		
Couverture, exclusions et comment demander l'assistance pour chaque garantie:			
1. Annulation de séjour	13		
2. Interruption de voyage	17		

L'objet de la présente Police est d'établir une assurance frais d'annulation si vous devez annuler votre Séjour ou interrompre votre Voyage en raison d'un événement fortuit.

L'événement fortuit doit se produire 72 heures ou plus après la souscription de l'assurance à moins que vous ne souscriviez l'assurance au moment où vous réservez l'Hébergement touristique.

Nous garantissons les risques compris dans l'option souscrite avec les plafonds indiqués dans cette option.

Informations en un clic



Pour consulter directement la section qui Vous intéresse, Vous pouvez aller directement au Sommaire et cliquer sur le paragraphe correspondant.

Si Vous cliquez sur les termes soulignés que Vous rencontrez au fil du présent document, Vous accédez directement à la section correspondante.

Options de souscription

L'assurance et les plafonds de garantie sont désignés dans vos Conditions particulières, ainsi que la période de garantie et le champ d'application territorial.

Nous Vous demandons de lire attentivement les présentes Conditions générales ainsi que vos Conditions particulières.

Comment lire les conditions de la police

Les garanties, exclusions et formalités en cas de Sinistre sont présentées de la manière suivante:



Ce que votre police garantit

Dans la partie gauche, nous indiquons en détail ce que couvre chaque garantie.



Ce que votre police ne couvre pas

Dans la partie droite, nous indiquons ce qui est exclu de chaque garantie.



Formalités en cas de Sinistre

Après les garanties et exclusions, nous Vous indiquons comment nous contacter dans chaque situation.

Remarques importantes

Au fil des conditions, nous Vous fournissons des informations, précisions et suggestions complémentaires sous la forme suivante :



Information



Précision



Suggestion



Avis



Conseil

Nous Vous indiquons les informations, précisions, suggestions, avis ou conseils que nous souhaitons Vous communiquer.

Imprimer

Les présentes Conditions générales sont conçues pour être lues à l'écran. Vous pouvez les imprimer, mais comme c'est un document volumineux, nous Vous recommandons de l'imprimer en noir et blanc et de n'imprimer que les sections dont Vous avez besoin.

Votre Police

Comment tirer le meilleur parti de votre assurance ?

Nous souhaitons que Vous tiriez le meilleur parti de votre assurance. C'est pourquoi nous Vous demandons :

- de lire les Conditions générales ainsi que les Conditions particulières et de vérifier que l'assurance couvre bien les événements dont Vous pensez qu'ils pourraient Vous arriver ;
- de Vous assurer que Vous comprenez bien les conditions et exclusions de votre Police, car si ces conditions ne sont pas remplies, cela pourra avoir des conséquences pour toute demande que Vous nous adresserez.

En accédant à la page <https://ea.eclaims.europ-assistance.com> Vous pouvez bénéficier du service du portail de protection en voyage, où Vous pouvez trouver des services et des outils supplémentaires très utiles pour votre tranquillité tout au long de votre Voyage.

Modification des données figurant dans la Police

Le Preneur de la Police a l'obligation de nous signaler toute modification des données figurant dans la Police. Il doit le faire par courrier dès que possible. **Nous nous réservons le droit de suspendre les garanties assurées si cette obligation n'est pas respectée.**

En particulier, Vous devez nous informer de tous changements concernant :

- Votre Domicile habituel
- Destination du voyage
- Dates de départ et de retour

Si Vous avez le moindre doute, Vous pouvez contacter Notre service d'information du client :

INFORMATION DU CLIENT

 **900 299 373 (depuis l'Espagne)**
+34 91 514 37 99 (depuis l'étranger)

 **atencion_cliente@europ-assistance.es**



Précision importante

La présente assurance ne couvre pas tout, mais seulement les situations décrites dans les présentes Conditions générales.

Parmi les éléments importants qui ne sont pas couverts, signalons :

- Les événements indiqués dans les sections [Conditions générales](#) et [Exclusions d'ordre général](#)
- Les éléments indiqués à la section « Ce que votre Police ne couvre pas » de chaque garantie
- Les franchises indiquées dans chaque section
- Les frais de gestion pour la délivrance ou l'annulation de services. Ce sont les montants qui rémunèrent le travail des agences de voyage.
- Primes d'assurance. Le paiement de l'assurance Est-ce qui vous permet de demander le remboursement des frais d'annulation de votre Séjour.
- Tout autre supplément n'étant pas couvert par les prestataires de services.

SI NOUS N'INDIQUONS PAS QUE QUELQUE CHOSE EST COUVERT, VOUS DEVEZ CONSIDÉRER QUE CELA NE L'EST PAS.

Information importante

Parmi les conditions importantes applicables à votre Police, signalons :

- La durée de l'assurance, le champ d'application territorial de la couverture, ainsi que l'option souscrite avec ses garanties et exclusions. Nous Vous indiquons tout cela dans vos Conditions particulières.
- Votre Police est destinée uniquement à des personnes résidant en Espagne.
- Seuls sont couverts les événements qui se produisent pendant la période de validité de l'assurance.

Veillez à Vous munir du numéro de votre Police lorsque Vous nous contactez.

FRAIS D'ANNULATION, INTERRUPTION DE VOYAGE

 <https://ea.eclaims.europ-assistance.com>

Accédez au site Internet et enregistrez-Vous.

Une fois que cela est fait, Vous pouvez créer votre demande de paiement de dépenses autorisées et suivre l'état du traitement de votre demande.

 **Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID**

Si nous Vous demandons des documents originaux, Vous devez les envoyer à l'adresse de boîte postale ci-dessus.



INFORMATION DU CLIENT

 **900 299 373 (depuis l'Espagne)**
+34 91 51437 99 (depuis l'étranger)

 **atencion_cliente@europ-assistance.es**

Si Vous souhaitez nous consulter en cas de doute sur votre Police.



SERVICE DES RÉCLAMATIONS

 **reclamaciones@europ-assistance.es**

 **EUROP ASSISTANCE**
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

 **delegadoprotdatos@europ-assistance.es**

 **EUROP ASSISTANCE**
Att.: Delegado de Protección de Datos
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



Conditions importantes par rapport à votre Police

- La durée de l'assurance, le champ d'application territorial de la couverture, ainsi que l'option choisie et ses garanties et exclusions sont indiqués dans les Conditions particulières de votre Police.
- Votre assurance est destinée uniquement à des personnes résidant en Espagne.
- Seuls sont couverts les Sinistres qui se produisent pendant la période de validité de l'assurance.

Entrée en vigueur et durée de l'assurance

Votre Police d'assurance entre en vigueur à la date que nous indiquons dans les Conditions particulières, sous réserve que Vous ayez accepté les conditions et payé la Prime.

Début de la couverture de l'assurance

La couverture commence à la date indiquée dans les Conditions particulières de votre Police.

Pour la garantie Frais d'annulation de Séjour, le fait donnant lieu à l'annulation doit se produire 72 heures après que vous ayez souscrit l'assurance à moins que vous ne souscriviez l'assurance au moment où vous effectuez la réservation de Hébergement touristique.

Durée de l'assurance

La durée de l'assurance sera indiquée dans les Conditions particulières de votre Police.

Champ d'application territorial

Les garanties assurées par la présente Police s'appliquent dans le champ d'application territorial indiqué dans vos Conditions particulières. Il s'agit du champ d'application pour lequel Vous avez souscrit l'assurance, sous réserve de la Franchise kilométrique ou des autres conditions indiquées clairement dans la définition de la garantie.

Même s'ils figurent dans le champ d'application territorial souscrit, nous ne garantissons pas que nous pourrions fournir l'assistance dans les pays qui sont en état de guerre, d'insurrection ou de conflits armés de toute sorte ou nature, même s'ils n'ont pas été déclarés officiellement. Dans ce cas, nous Vous payons les dépenses couvertes et dûment justifiées par la présentation d'une copie des factures et du justificatif du paiement. Nous nous réservons le droit de demander les originaux si nous le jugeons nécessaire.

Les garanties de la présente assurance sont valables dans les pays ou destinations indiqués dans votre Police, à l'exclusion des pays et territoires suivants : Iran, Crimée, Corée du Nord, Syrie, Venezuela et Biélorussie.

Plafonds de garantie

Les plafonds de garantie indiqués pour chacune des garanties de la présente Police sont les montants cumulés maximaux pour toute la période de validité mentionnée dans les Conditions particulières, sauf indication contraire expresse. Les plafonds de garantie sont ceux qui correspondent à l'option que Vous avez souscrite.

Précautions

Vous devez faire votre possible pour réduire tout risque garanti par votre assurance.

Si Vous ne prenez pas de précautions adéquates, il se peut que nous réduisions le montant de toute demande d'indemnisation ou de paiement de dépenses ou que nous refusions le paiement.

Subrogation

Nous sommes subrogés, à hauteur du coût total des services que nous fournissons, dans vos droits et actions contre toute personne responsable des faits ayant motivé Notre intervention. Lorsque les garanties fournies en application de la présente Police sont couvertes en tout ou partie par une autre compagnie d'assurance, par la sécurité sociale ou par toute autre institution ou personne, nous sommes subrogés dans vos droits et recours envers ladite compagnie ou institution. À cet effet, Vous Vous engagez à collaborer activement avec nous en nous apportant tout votre concours ou en nous fournissant tout document que nous pourrions juger nécessaire.

Prescription

Les recours qui Vous sont ouverts au titre du contrat d'assurance se prescrivent par deux ans à compter de la fin de l'assurance (par cinq ans pour l'assurance de personnes, comme par exemple la garantie d'assurance accident).

Notifications

Vous devez nous contacter directement pour toute question concernant votre Police. Pour savoir comment faire, consultez la section « Comment nous contacter ».

Sont également valables les notifications que Vous nous faites parvenir par l'intermédiaire d'un courtier ou d'un agent d'assurance au nom du Preneur.

Contradictions

Si la teneur de la police diffère de la proposition d'assurance ou des clauses accordées, le Preneur d'assurance peut réclamer à la compagnie d'assurance, dans un délai d'un mois à compter de la délivrance de la police, l'élimination de la contradiction existante. Si aucune réclamation n'a été effectuée dans ledit délai, les dispositions définies dans la police s'appliquent.

Sanctions internationales

Nous ne fournissons aucune couverture, ne garantissons aucun Sinistre, ni ne fournissons aucune des prestations ou aucun des services décrits dans la police qui pourrait nous exposer à une sanction, interdiction ou restriction en vertu des résolutions prises par les Nations unies ou de sanctions commerciales ou économiques, lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

Pour plus d'informations, consultez les pages :

<https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,

<https://sanctionsmap.eu/#/main>,

<https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

Clause relative aux voyageurs des États-Unis

Si Vous êtes citoyen des États-Unis ou résident aux États-Unis et que Vous voyagez à Cuba, Vous êtes tenu de justifier que votre voyage à Cuba s'est déroulé dans le respect des lois des États-Unis pour que nous puissions Vous fournir un service ou réaliser un paiement.

Information importante

Vous ne bénéficiez de la couverture de votre Police qu'à condition d'avoir suivi les recommandations officielles sur les voyages publiées par une autorité gouvernementale de votre pays d'origine.

Ces recommandations sont celles en vigueur à la date du début de votre Voyage.

Les recommandations comprennent les « contre-indications relatives aux voyages ou déplacements, sauf si indispensables ».



Conformément aux dispositions de l'article 96.1 de la loi 20/2015 du 14 juillet relative à la gestion, la supervision et la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance et du décret royal 1060/2015 du 20 novembre, portant approbation du Règlement de développement, il est expressément rappelé que les informations contenues dans la présente clause ont été communiquées au Preneur d'Assurance avant la conclusion du contrat.

1. Que le présent contrat d'assurance est conclu en régime de droit d'établissement avec la Succursale en Espagne de la compagnie d'assurance française Europ Assistance, société anonyme française réglementée par le Code des Assurances français, au capital social de 46 926 941 euros, immatriculée sous le numéro 451 366 405 RCS Paris et domiciliée 2, rue Pillet-Will – 75009 Paris, France.
2. Qu'Europ Assistance S.A. Sucursal en España est dûment inscrite au Registre administratif des Compagnies d'assurance de la Direction générale des assurances et des fonds de pension sous le numéro E0243 et est domiciliée à Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.
3. Que, sans préjudice des facultés de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (DGSFP –Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), l'État membre responsable du contrôle de la Compagnie d'assurance est la France et que, dans ledit État, l'autorité responsable du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), domiciliée 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France.
4. Que le présent contrat d'assurance est régi par ce qui a été convenu dans les Conditions générales, particulières et spéciales, le cas échéant, conformément aux dispositions de la loi 50/80 du 8 octobre relative aux contrats d'assurance ; la loi relative à la gestion, à la supervision et à la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance (loi 20/2015 du 14 juillet) et son règlement de développement.

5. Que la liquidation d'Europ Assistance S.A. Sucursal en España n'est pas soumise à la législation espagnole. Le rapport sur la situation financière et de solvabilité est disponible sur le site Internet de la compagnie d'assurance.

6. Qu'en cas de réclamation, Europ Assistance S.A. Sucursal en España met à la disposition des Assurés un service des réclamations dont le règlement peut être consulté sur le site Internet **www.europ-assistance.es**

Les preneurs, assurés, bénéficiaires, tiers lésés ou leurs ayants droit pourront déposer des plaintes, à la rubrique « Défense du client » du site Internet ou en écrivant au Service des réclamations :

Servicio de Reclamaciones

Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid.

Ledit Service, qui fonctionne de manière autonome, gère et traitera les plaintes écrites lui étant directement adressées dans un délai maximal de deux mois, respectant ainsi l'Ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars et la loi 44/2002 du 22 novembre.

Après épuisement de la voie du service des réclamations, le plaignant pourra présenter sa plainte devant le service des réclamations de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones) à l'adresse :

Paseo de la Castellana, 44.

28046 Madrid.

7. Que le contrat est soumis à la juridiction espagnole, le juge compétent étant celui de la résidence habituelle de l'Assuré.

Tous les termes définis ci-après ont la même signification dans la Police. Au fil du document, ils apparaissent avec une majuscule.

Les définitions sont présentées dans l'ordre alphabétique.



A	Accident(s)/ Accidentel	Domage corporel ou matériel se produisant pendant la période de validité de la Police. Il doit être provoqué par une cause subite, externe et indépendante de la volonté de l'Assuré.
	Accompagnant	Toute personne autre que l'Assuré inscrite pour la même réservation de l'Hébergement touristique. Il n'est pas nécessaire que cette personne soit assurée sauf indication contraire.
	Assuré, Vous, Votre, Vos	La personne physique désignée comme Assuré dans les Conditions particulières de la Police. Il doit avoir un Domicile habituel en Espagne et une nationalité autre qu'espagnole. L'Assuré assume les obligations qui lui incombent en application de la Police.
	Assureur, Nous, Notre, Nos	Europ Assistance S.A. Sucursal en España, ayant son siège à Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, qui prend en charge le risque défini par contrat. Europ Assistance est autorisée et contrôlée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), ayant son siège à 4, Place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09, France et par la Direction générale des assurances et fonds de pensions du ministère de l'Économie espagnol, en ce qui concerne les comportements sur le marché.
C	Cas de force majeure	Événement n'ayant pas été causé par la volonté humaine. Cet événement doit être imprévisible ou, s'il est prévisible, il doit être inévitable.
	Catastrophe naturelle	Inondation, tremblement de terre, raz de marée, glissement de terrain, avalanche, ouragan, tornade, incendie, activité volcanique et/ou tout autre phénomène déclaré comme catastrophe par les autorités compétentes. Doit avoir été occasionné par la nature et non par l'homme.
D	Domicile habituel	Le domicile déclaré par l'Assuré dans et situé en Espagne.

E	Épidémie(s)	Toute manifestation soudaine et à grande échelle d'une maladie qui se propage rapidement et qui affecte simultanément de nombreuses personnes dans une même zone géographique ou dans plusieurs zones géographiques.
	Étranger	Tout pays autre que l'Espagne.
G	Grève	Arrêt collectif du travail par les travailleurs pour obtenir quelque chose ou faire pression sur des situations déterminées.
H	Hébergement touristique	Établissement légalement accrédité qui se consacre professionnellement à loger des personnes moyennant une contrepartie monétaire. Par exemple : hôtels, auberges de jeunesse, auberges, pensions, appartements touristiques, maisons de campagne, campings.
L	Lieu de destination du voyage	Ville, village ou lieu où se trouve l'Hébergement touristique des individus d'une localité ou d'une région.
M	Maladie(s) grave(s)/ Accident grave	<p>Nous considérons comme Grave une Maladie ou un Accident :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui nécessite une hospitalisation d'au moins 24 heures (n'est pas considérée comme hospitalisation le séjour dans le service des urgences) et/ou • qui provoque une défaillance sévère des membres supérieurs et/ou inférieurs selon le critère de Notre équipe médicale. <p>Nous considérons également comme Maladie grave le diagnostic d'un cancer (ou autre maladie) nécessitant un traitement actif aux dates du voyage. Ce diagnostic doit être postérieur à la souscription de la Police.</p> <p>Les maladies habituelles ou légères (par exemple grippe, gastroentérite, lombalgie, asthme notamment) seront considérées comme Maladie grave lorsqu'elles nécessitent une hospitalisation (comme indiqué ci-dessus) et que le médecin traitant contre-indique de voyager dans le rapport médical.</p>



	Maladie imprévue	Dégradation imprévue de l'état de santé d'une personne au cours du Voyage assuré par la Police. Cette dégradation de l'état de santé doit nécessiter l'assistance d'un médecin. Ladite dégradation de l'état de santé doit être confirmée par un médecin ou un dentiste officiellement agréé. Nous considérons la Covid-19 comme toute autre maladie.
P	Pandémie(s)	Maladie épidémique qui s'étend à travers de nombreux pays ou qui touche la quasi-intégralité.
	Panne	Domage causé au véhicule ou moyen de transport. Le dommage doit être causé par des causes internes, normales, imprévues et inévitables. Le dommage doit l'immobiliser et empêcher son utilisation.
	Police	Le document contractuel contenant les conditions qui régissent l'assurance. En font partie les Conditions générales, les Conditions particulières, les Conditions spéciales (qui personnalisent le risque) et les suppléments ou annexes susceptibles d'être fournis pour compléter ou modifier ce document contractuel.
	Preneur d'assurance	La personne physique ou morale qui souscrit et paie la Police à l'Assureur. Le Preneur assume les obligations qui lui incombent et qui découlent de la Police.
	Prime	Le prix de l'assurance. La quittance de prime comprend le prix de l'assurance, les majorations et les taxes légalement applicables.
	Proche	Le conjoint ou son/sa partenaire non marié(e) dûment enregistré(e) au registre officiel correspondant. Parents, beaux-parents, grands-parents, grands-parents du conjoint, enfants, beaux-fils, belles-filles, petits-enfants, petits-enfants du conjoint, frères et sœurs et beaux-frères et belles-sœurs.
Q	Quarantaine	Isolement temporaire de personnes pour empêcher la propagation d'une maladie infectieuse.

S	Sabotage	Domage ou destruction intentionnel lors d'un service, d'une installation, d'un processus, etc., comme forme de lutte ou contestation contre la personne contre laquelle cela est dirigé.
	Sinistre	Événement subit, accidentel, imprévu, indépendant de la volonté de l'Assuré et occasionnant des dommages assurés par la présente Police. Nous considérons comme un même sinistre les divers dommages occasionnés par une même cause.
	Séjour	Période pendant laquelle un Assuré a souscrit un Hébergement touristique.
T	Terrorisme	Usage effectif ou menace d'usage de la force ou de la violence de la part de toute personne ou de tout groupe de personnes. Ladite personne ou ledit groupe de personnes peuvent agir de façon isolée ou en liaison avec une organisation politique, religieuse, idéologique ou similaire. Leur intention est d'exercer une pression sur un gouvernement ou sur la société en général. Un acte de terrorisme doit être déclaré comme tel par le gouvernement du lieu où il s'est produit.
V	Vol	Enlèvement des effets personnels d'une personne, avec violence ou intimidation envers les personnes ou utilisation de la force sur lesdits effets.
	Vol sans violence	Enlèvement des effets personnels d'une personne, sans violence ni intimidation ou utilisation de la force sur lesdits effets.
	Voyage	Le déplacement pour arriver à l'Hébergement touristique, en dehors du Domicile habituel de l'Assuré, du départ jusqu'au retour.

Pour demander une assistance/une indemnisation/le paiement de dépenses

Notre engagement :

- Un membre expérimenté de Notre équipe traite votre demande et Vous informez des prochaines étapes à suivre.
- Il Vous rappelle si nous nous sommes engagés à le faire.
- Il Vous tient informé du traitement de votre demande.

Pour présenter votre demande :

- Dans chaque garantie et module, nous expliquons les étapes à suivre si Vous avez besoin d'assistance ou si Vous voulez demander une indemnisation ou un paiement de dépenses.
- Recherchez dans la garantie ou le module correspondant ce dont Vous avez besoin et assurez-Vous d'avoir toutes les informations ou tous les documents que nous allons Vous demander.
- Conservez des copies de tous les documents et correspondances que Vous nous envoyez.
- Vous pouvez trouver les coordonnées pour nous contacter à la section « [Comment nous contacter](#) ».

Avis important

Pour la présentation et le traitement de votre demande, Vous devez avoir le numéro de votre Police.

Les frais liés aux pièces justificatives sont à votre charge.

Informations que Vous devez toujours nous fournir :

Nous Vous demanderons chaque fois :

- Le numéro de police, veillez à Vous en munir.
- Vos nom et prénom.
- Le numéro de téléphone pour Vous contacter.
- Dont vous avez besoin



Information importante

Vous devez faire votre possible pour réduire tout risque garanti par votre Police.

Si Vous ne prenez pas de précautions adéquates, il se peut que nous réduisions le montant de toute demande d'indemnisation ou de paiement de dépenses ou que nous refusions le paiement.

Informations et conditions de votre demande

Votre demande de paiement de dépenses implique que vous nous autorisez :

- à prendre en charge la défense de toute demande couverte par votre Police et à agir en votre nom pour cette défense ;
- à introduire des actions en justice en votre nom, mais à Nos frais, afin de récupérer tout montant couvert par votre assurance que nous Vous avons payé ;
- à obtenir des informations sur votre état de santé (avec votre accord) afin de gérer toute demande d'assistance. Nous ne communiquerons pas d'informations personnelles à des tiers sans votre consentement préalable

Nous ne paierons pas de montants supérieurs à ceux indiqués dans les Conditions particulières.

Pour que nous puissions Vous rembourser toute dépense, il est indispensable que Vous nous présentiez une copie des factures et le justificatif du paiement. Nous nous réservons le droit de demander les originaux si nous le jugeons nécessaire.

Avis important

Les remboursements que nous accordons sont effectués dans le respect des dispositions légales espagnoles, en particulier des dispositions relatives aux paiements en espèces et aux sorties de capitaux du territoire national.

En conséquence, si Vous réglez hors d'Espagne des dépenses imprévues couvertes par la présente assurance, nous ne rembourserons tout montant égal ou supérieur à 10 000 euros ou sa contre-valeur en une devise étrangère qu'à la condition que Vous fournissiez un justificatif bancaire de votre retrait d'espèces hors d'Espagne ou que Vous ayez procédé à une déclaration conforme aux dispositions de l'article 34 de la loi 10/2010 relative à la prévention du blanchiment de capitaux.

Devise

Nous réglons les indemnisations, frais ou services toujours dans la monnaie dans laquelle la dépense a été effectuée. Dans le cas de devises pour lesquelles il n'existe pas de cours croisés de change auprès de la Banque centrale européenne, nous payons en euros. Le taux de change est celui disponible auprès de toute institution bancaire réputée qui accepte lesdits cours croisés de monnaies.

ASSURANCE VOYAGE



1. ANNULATION DE SÉJOUR

13



2. INTERRUPTION DE VOYAGE

17



1. ANNULATION DE SÉJOUR

Ce que couvre votre Police

Nous Vous paierons les frais d'annulation que votre prestataire Vous facture conformément aux conditions de vente **jusqu'au plafond correspondant à l'option souscrite** si vous devez annuler votre Séjour avant qu'il ne commence.

Vous devez annuler le Séjour avant la date de début et en informer le prestataire. **Nous ne paierons pas les frais de gestion pour émission ou annulation, assurances ou autres suppléments n'étant pas à la charge du prestataire du service.**

La présente garantie est valide à compter du moment où vous effectuez la réservation de l'Hébergement touristique jusqu'au jour et à l'heure auxquels il doit commencer.

Les causes assurées qui vous font annuler le Séjour doivent se produire 72 heures après que vous ayez souscrit l'assurance à moins que vous ne souscriviez l'assurance au moment où Vous effectuez la réservation de l'Hébergement touristique. Les causes assurées qui Vous font annuler le Séjour à la date prévue sont les suivantes :

Pour raisons de santé :

1. Maladie grave, accident corporel grave ou décès de :
 - vous-même
 - un membre de Votre famille au premier ou deuxième degré
 - la personne qui s'occuperait de vos enfants mineurs ou handicapés à votre charge
 - Votre remplaçant professionnel
2. Décès d'un membre de Votre famille au troisième degré.
3. Si Vous êtes appelés de manière inattendue pour une intervention chirurgicale.
4. Si Vous avez des complications liées à la grossesse ou faites une fausse couche.
5. Si on Vous donne rendez-vous pour une transplantation d'organe.
6. Si votre enfant ou frère ou sœur de moins de deux ans assuré par la présente assurance tombe malade de manière inattendue.

Pour des raisons juridiques :

7. Si Vous êtes convoqué comme partie, témoin d'un tribunal ou membre d'un jury.
8. Si Vous êtes convoqué comme membre d'un bureau de vote.
9. Si Vous êtes détenu par la police (sous réserve que ce ne soit pas pour un délit).
10. Si Vous avez rendez-vous pour des formalités relatives à votre divorce.
11. Si un enfant va vous être remis en adoption aux dates prévues pour votre Séjour dans l'Hébergement touristique.
12. Si le visa Vous est refusé par le consulat sans justification.

Ce que votre Police ne couvre pas

Information importante

Nous indiquons ici les exclusions relatives à cette garantie.

Vous devez consulter également les Exclusions d'ordre général qui se rapportent à toutes les garanties et à tous les modules de la Police.

La présente police d'assurance ne couvre pas les frais liés à l'achat d'excursions, visites, entrées, ni les frais qui ne correspondent pas exclusivement à l'hébergement. À moins que cela soit expressément inclus dans la couverture correspondante, sont exclus des garanties assurées les dommages, les situations, les frais et les conséquences découlant de :

- Suicide, tentative de suicide ou automutilations de Votre part.
- Épidémies ; Pandémies ; maladies infectieuses d'apparition soudaine, à grande échelle et se propageant rapidement dans la population. Les Quarantaines dues à l'une des causes susmentionnées sont également exclus.
- Maladies provoquées par la pollution, y compris atmosphérique.
- Acte d'imprudence ou de négligence grave ; les frais qui découlent d'actes criminels et de Votre participation à des paris, des défis ou des rixes, sauf en cas de légitime défense et/ou lorsque Votre vie est en danger.
- Toute cause qui fasse que Vous deviez annuler la réservation de l'Hébergement touristique souscrit est expressément exclue à moins d'être décrite comme cause couverte à l'article correspondant.
- Annulation du Séjour parce que Vous n'êtes pas vacciné, ne pouvez pas Vous faire vacciner ou ne pouvez pas suivre le traitement médical nécessaire pour voyager dans des pays donnés.
- Si Vous ne présentez pas ou oubliez les documents nécessaires pour voyager, tels que passeport, visa (à l'exclusion du non-octroi pour des raisons injustifiées), billets ou cartes et/ou qui ayant expiré.
- Toute circonstance météorologique qui implique de ne pas pouvoir réaliser l'activité prévue pour le Voyage, à l'exception de la couverture de déclaration officielle de zone sinistrée.
- Toute cause que Vous ne pouvez prouver par tous les documents qui justifient la raison de l'annulation de la réservation de l'Hébergement touristique.
- Annulation du fait de toute maladie bénigne, à l'exception de celles expressément couvertes.



1. ANNULATION DE SÉJOUR

Ce que couvre votre Police

13. Si Vous êtes convoqué par un organisme officiel pour aller signer en personne un document.

Pour des raisons professionnelles :

14. Si Vous êtes licencié. Cela doit être un licenciement non disciplinaire.
15. Si Vous êtes embauché dans une nouvelle entreprise, dans laquelle Vous n'avez pas été embauché au cours des six derniers mois. Dans le cas où Vous êtes embauché par une entreprise de travail temporaire (ETT) nous tiendrons compte des entreprises pour lesquelles vous avez travaillé et non l'ETT.
16. Si Vous devez vous présenter à des examens de concours officiels aux dates de Votre Séjour.
17. Si Votre contrat de travail est prorogé.
18. Si Vous êtes obligatoirement transféré et devez déménager dans une autre province.

Pour des raisons extraordinaires :

19. Dommages graves à Votre résidence (principale ou secondaire) ou à Vos locaux professionnels (lorsque Votre présence est indispensable). Nous considérerons comme dommages graves ceux produits par un incendie, un Vol, une explosion, une inondation ou par les forces de la nature.
20. Si Vous ne pouvez pas commencer votre Séjour car des actes de piraterie aérienne, terrestre ou navale se sont produits à un endroit du parcours pour arriver à l'Hébergement touristique.
21. Si les Autorités déclarent officiellement « zone sinistrée » le lieu où se trouve l'Hébergement touristique.
22. Si un acte terroriste ou une Catastrophe naturelle se produit sur le lieu de destination. Cela doit se produire dans les 30 jours précédant la date de début de Votre Séjour. Cela doit se produire à une distance de moins de 30 km du lieu où se trouve l'Hébergement touristique.
23. Si Votre entreprise est déclarée insolvable.

Autres raisons :

24. Si Vous recevez une proposition de rectification de la déclaration de revenu réalisée par le Ministère des Finances pour un montant supérieur à 600 euros.
25. Si Vous annulez la réservation de l'Hébergement touristique parce que vous en avez gagné une similaire dans un tirage au sort devant notaire.
26. Si l'on Vous vole vos papiers ou vos bagages juste avant votre Voyage et que Vous ne pouvez pour cette raison pas le commencer.



1. ANNULATION DE SÉJOUR

Ce que couvre votre Police

27. Si Votre véhicule ou celui de votre conjoint(e) tombe en panne, ou si Vous avez un Accident avec l'un de ces véhicules, et que Vous ne pouvez pas réaliser Votre Voyage car le coût de la réparation est supérieur à 600 euros.

28. Si Vous obtenez une bourse officielle qui coïncide avec les dates de Votre Séjour.

Si Vous ne pouvez pas commencer votre Séjour pour l'une des causes assurées Vous pouvez choisir entre :

- annuler votre Séjour,
- céder votre réservation de l'Hébergement touristique ou l'échanger au nom d'une autre personne, ou
- modifier les dates du Séjour à un autre moment.

Si Vous choisissez de céder la réservation ou de modifier les dates Nous paierons les frais engendrés par les changements s'ils sont supérieurs au prix du Séjour. Dans les deux cas vous devez renoncer à demander le remboursement de tout type de frais pour l'annulation du Séjour.

Indemnité maximale par sinistre

Nous paierons pour chaque Sinistre le plafond de garantie indiqué dans l'option souscrite. Le montant est celui établi pour un même Sinistre et pour tous les assurés inclus dans la même police collective, sans tenir compte de leur nombre. Si le montant à payer dépasse le plafond indiqué, Nous répartirons le montant proportionnellement entre tous les assurés concernés.



1. ANNULATION DE SÉJOUR



Formalités en cas de Sinistre

Que devez-Vous faire avant votre demande de paiement des frais et pendant celle-ci :

Vous devez informer l'agence de voyages, le Tour opérateur ou le fournisseur du service de l'hébergement de l'annulation de la réservation de l'Hébergement touristique dans les plus brefs délais.

À défaut, la présente garantie ne s'appliquera pas.

FRAIS D'ANNULATION



<https://ea.eclaims.europ-assistance.com>

Accédez au site Internet et enregistrez-Vous.

Une fois que cela est fait, Vous pouvez créer votre demande de paiement de dépenses autorisées et suivre l'état du traitement de votre demande.



Apdo. Correos 36316 - 28020 MADRID

Si nous Vous demandons des documents originaux, Vous devez les envoyer à l'adresse de boîte postale ci-dessus.



Documents qui doivent nous être communiqués que Vous devez nous communiquer :

- Justificatif émis et tamponné par un tiers reconnu qui indique la raison rendant impossible le voyage vers l'Hébergement touristique ou le début du Séjour à la date prévue (par exemple : rapport médical émis par le médecin traitant ou acte de décès, rapport des pompiers, plainte déposée, rapport de la compagnie d'assurance, etc.). Nous considérons comme « tiers » toute personne n'étant pas Vous, un Proche, un Accompagnant ou un de vos employés.
 - Le justificatif doit mentionner la raison de l'annulation du Séjour et la date à laquelle cela s'est produit doit obligatoirement être indiquée (par exemple : l'hospitalisation, le décès, le Sinistre, etc.).
 - Si vous annulez Votre Voyage pour une raison médicale, Notre équipe médicale décidera si l'annulation est justifiée. Vous devez tenir compte du fait que le rapport médical :
 - ne doit pas être écrit à la main
 - doit avoir été émis par un médecin spécialiste de l'a maladie dont vous avez souffert.
 - Si le rapport médical est écrit à la main et/ou a été émis par un médecin généraliste et que Notre équipe médicale le demande, vous devrez nous envoyer :
 - une copie des ordonnances de médicaments que le médecin a établies pour Vous
 - le justificatif du paiement de ces médicaments
 - une copie de la facture et/ou des reçus du paiement de Votre réservation auprès du prestataire.
 - une copie de la facture des frais d'annulation et des reçus que Vous avez payés pour les frais d'annulation de Votre réservation.
 - tout autre document que Nous Vous demandons pour pouvoir gérer Votre dossier.
- Nous nous réservons le droit de demander les originaux si nous le jugeons nécessaire.



Les frais que Nous Vous payons seront ceux que Vous facture le prestataire de services conformément à la bonne application des conditions de vente.



Conseil important

Il est indispensable que les frais relatifs à l'annulation de la réserve de l'Hébergement touristique soient justifiés dans la documentation que nous vous demandons.



2. INTERRUPTION DE VOYAGE

Ce que couvre votre Police

Si Vous devez interrompre votre Voyage, nous vous paierons les frais correspondant à l'hébergement temporaire des jours du Voyage non utilisés **jusqu'au plafond correspondant à l'option souscrite**.

Pour calculer le montant que nous devons Vous payer, Nous divisons le montant total du coût de l'hébergement par le nombre de nuits souscrites et personne. Nous multiplions le montant en résultat par le nombre de nuits dont Vous n'avez pas bénéficié.

Les raisons assurées sont :

- Décès de :
 - Vous-même ou
 - un Proche.
- Accident corporel ou Maladie grave qui implique votre hospitalisation et Vous empêche de poursuivre votre Voyage.
- Accident corporel ou Maladie grave qui implique l'hospitalisation d'un Proche.
- Dommages graves à votre résidence (principale ou secondaire) ou à Vos locaux professionnels (lorsque votre présence est indispensable). Nous considérerons comme dommages graves ceux produits par un incendie, une explosion, un Vol ou par les forces de la nature.
- Si Vous êtes licencié. Cela doit être un licenciement non disciplinaire.
- Si Vous êtes obligatoirement transféré dans votre travail et que vous devez changer de domicile.
- Si Vous êtes embauché dans une nouvelle entreprise, dans laquelle Vous n'avez pas été embauché au cours des six derniers mois. Dans le cas où Vous êtes embauché par une entreprise de travail temporaire (ETT) Nous tiendrons compte des entreprises pour lesquelles Vous avez travaillé et non l'ETT.
- Si Vous êtes convoqué comme partie, témoin d'un tribunal ou membre d'un jury.

Les raisons couvertes doivent se produire après que Votre Voyage a commencé.

Ce que votre Police ne couvre pas

Information importante

Nous indiquons ici les exclusions relatives à cette garantie.

Vous devez consulter également les [Exclusions d'ordre général](#) qui se rapportent à toutes les garanties de la Police.

La présente Police d'assurance ne couvre pas les frais liés à l'achat d'excursions, visites, entrées, ni les frais qui ne correspondent pas exclusivement au transport et à l'hébergement.

À moins que cela soit expressément inclus dans la couverture correspondante, sont exclus des garanties assurées les dommages, les situations, les frais et les conséquences découlant de :

- Suicide, tentative de suicide ou automutilations de Votre part.
- **Épidémies ; Pandémies ; maladies infectieuses d'apparition soudaine, à grande échelle et se propageant rapidement dans la population. Les Quarantaines dues à l'une des causes susmentionnées sont également exclues.**
- Maladies provoquées par la pollution, y compris atmosphérique.
- Acte d'imprudence ou de négligence grave ; les frais qui découlent d'actes criminels et de Votre participation à des paris, des défis ou des rixes, sauf en cas de légitime défense et/ou lorsque votre vie est en danger.
- Est expressément exclue toute cause motivant l'annulation du Voyage souscrit qui n'est pas spécifiquement décrite comme une garantie accordée sous l'article correspondant.
- Annulation du Voyage parce que Vous n'êtes pas vacciné, ne pouvez pas Vous faire vacciner ou ne pouvez pas suivre le traitement médical nécessaire pour voyager dans des pays donnés.
- Si Vous ne présentez pas ou oubliez les documents nécessaires pour voyager, tels que passeport, visa (à l'exclusion du non-octroi pour des raisons injustifiées), billets ou cartes et/ou qui ayant expiré.
- Toute circonstance météorologique qui implique de ne pas pouvoir réaliser l'activité prévue pour le Voyage, à l'exception de la couverture de déclaration officielle de zone sinistrée.
- Toute cause que Vous ne pouvez prouver par tous les documents qui justifient la raison de l'annulation du Voyage, du cours ou de l'activité.
- Annulation du fait de toute maladie bénigne, à l'exception de celles expressément couvertes.



2. INTERRUPTION DE VOYAGE

Formalités en cas de Sinistre

Que devez-Vous faire avant votre demande d'assistance et pendant celle-ci :

Vous devez informer l'agence de voyages, le Tour opérateur ou le fournisseur du service de transport et/ d'hébergement de l'interruption du Voyage dans les plus brefs délais.

À défaut, la présente garantie ne s'appliquera pas.

FRAIS D'INTERRUPTION DE VOYAGE

 <https://ea.eclaims.europ-assistance.com>

Accédez au site Internet et enregistrez-Vous.

Une fois que cela est fait, Vous pouvez créer votre demande de paiement de dépenses autorisées et suivre l'état du traitement de votre demande.



Documents que vous devez nous fournir :

- justificatif émis et tamponné par un tiers reconnu qui indique la raison rendant impossible la poursuite du Voyage (par exemple : rapport médical émis par le médecin traitant ou acte de décès, rapport des pompiers, plainte déposée, rapport de la compagnie d'assurance, etc.). Nous considérons comme « tiers » toute personne n'étant pas Vous, un Proche, un Accompagnant ou un de vos employés. Le justificatif doit mentionner la raison de l'interruption du Voyage et la date à laquelle cela s'est produit doit obligatoirement être indiquée (par exemple : l'hospitalisation, le décès, le Sinistre, etc.).
- une copie de la facture et/ou des reçus du paiement de Votre Voyage auprès du prestataire. Nous nous réservons le droit de demander l'original si nous le jugeons nécessaire.
- tout autre document que Nous Vous demandons pour pouvoir gérer votre dossier.



Conseil important

Il est indispensable que les frais relatifs à l'annulation de la réserve de l'Hébergement touristique soient justifiés dans la documentation que nous Vous demandons.

 Avis important

Vous n'êtes pas couvert par la présente Police si Vous voyagez dans un pays, une région ou une zone dans lesquels une autorité gouvernementale de votre pays de résidence a recommandé de ne pas voyager ou de ne voyager que si c'est indispensable.

À moins que cela soit expressément inclus dans la couverture correspondante, sont exclus des garanties assurées les dommages, les situations, les frais et les conséquences découlant de :

1. Faits s'étant produit avant le début de la Police.
2. Activités frauduleuses de l'Assuré, du Preneur et/ou des bénéficiaires de la Police.
3. Maladies, blessures ou affections préexistantes ou chroniques dont vous souffriez avant la souscription de la Police et qui se manifestent avant le début du Voyage ou Séjour.
4. Maladies mentales, contrôles médicaux à caractère préventif (check-up), cures thermales, chirurgie esthétique et cas pour lesquels le but du Voyage est de recevoir un traitement médical ou une intervention chirurgicale, traitements avec des médecines alternatives (homéopathes, naturistes, etc.), les dépenses découlant de traitements physiothérapeutiques et/ou de rééducation, ainsi que celles qui y sont liées.
5. Suicide, tentative de suicide ou automutilations de votre part.
6. Épidémies ; Pandémies ; maladies infectieuses d'apparition soudaine, à grande échelle et se propageant rapidement dans la population. Les Quarantaines dues à l'une des causes susmentionnées sont également exclues.
7. Maladies provoquées par la pollution, y compris atmosphérique.
8. Les maladies ou accidents découlant de la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de drogues ou médicaments, à moins que ces derniers n'aient été prescrits par un médecin.
9. Le diagnostic, le suivi et le traitement de la grossesse, l'interruption volontaire de la grossesse et l'accouchement, sauf en cas de soins urgents et toujours avant la 26 semaine de grossesse.
10. Le transfert sanitaire de personnes malades ou blessées ne pouvant être traitées « in situ ».
11. Renonciation, report ou avance volontaire par vous-même du transfert médical que Nous avons proposé et décidé par Notre service médical.

12. Les dépenses de lunettes et de lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation-remplacement, l'extraction et/ou la réparation de prothèses (étant entendu par prothèses tout élément qui remplace ou restitue la fonctionnalité d'un organe ou d'une partie du corps), de pièces anatomiques, de matériel d'ostéosynthèse et de matériel orthopédique ayant un coût supérieur à 100 euros.
13. Endodontie, reconstitutions esthétiques de traitements dentaires précédents, prothèses, facettes et implants dentaires.
14. En cas d'annulation du Séjour, toute maladie bénigne, à l'exception de celles expressément couvertes, est exclue.
15. Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques dont le montant est inférieur à 50 euros est particulièrement exclu.
16. Sauvetage de personnes en montagne, dans un gouffre, sur mer ou dans le désert.
17. Acte d'imprudence ou de négligence grave ; les frais qui découlent d'actes criminels et de votre participation à des paris, des défis ou des rixes, sauf en cas de légitime défense et/ou lorsque Votre vie est en danger.
18. Conséquences de la conduite de véhicules sur des voies non ordinaires ou non adaptées à la circulation.
19. Votre participation en tant que professionnel à toute activité sportive.
20. Conséquences de la pratique des sports d'hiver.
21. La pratique de toute activité sportive et/ou d'aventure, de manière professionnelle ou pour laquelle Vous recevez une rémunération (entraînements compris). Ces pratiques sont également exclues lorsque l'Assuré participe à des compétitions officielles ou fédérées.

La pratique en tant qu'amateur de tout sport ou activité de loisir dangereux ou à haut risque, tels que ceux indiqués ci-dessous ou similaires, est également exclue :

- Conduite de véhicules motorisés dans des courses ou des rallyes
- Embarcations à moteur sans conducteur
- Excursions en moto de Trail, Quad et ATV
- Boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes classes, arts martiaux)
- Alpinisme de tout type, en montagne, via ferrata, escalade, accès à des glaciers, spéléologie, rafting, hydrospeed, descente de canyons, rappel, psychobloc, canoë en eaux vives, busbob, hydrobob, ultratube
- Tout sport réalisé à plus de 3 500 mètres d'altitude
- Sports nautiques, subaquatiques et de plongée sous-marine ; descente de can-

yons, ski nautique, pêche sous-marine, plongée spéléologique, surf, kite surf / fly surf, body board, jet ski, bareoot, sailing

- Free ride, descente en vélo, free ride mountain bike, ultratrails, duathlon, triathlon, skis à roulette sur routes de montagne, half pipe
- Slackline, highline, rap jumping, puenting, sauts depuis des falaises, coasteering, parkour
- Kitebuggy, parasailing
- Canicross
- Chasse
- Équitation, polo, hockey sur glace
- Sports aériens en général (comme parachutisme, parapente, deltaplane, montgolfière, aérostation, vol libre, vol sans moteur ou similaires)
- Corrida, capeas, enfermement de taureaux de combat et toute participation à des spectacles de taureaux ;

En général tout sport ou activité de loisir clairement dangereux ou à haut risque est exclus.

22. Le Vol sans violence ou la simple perte des objets, de l'argent, des bijoux, des documents et le Vol de bagages ou d'effets personnels se trouvant dans des véhicules ou des tentes.
23. Nous n'indemniserons pas de manière indépendante les parties qui composent un objet ou ses accessoires
24. Nous n'indemniserons pas les préjudices résultant de la perte ou du Vol des objets de valeur susmentionnés ou de leur utilisation inappropriée par des tiers.
25. Le remboursement des frais de délivrance du passeport est exclu si Vous ne présentez pas de justificatif émis par le consulat du pays où la perte a eu lieu.
26. Surréservation, sauf dans les cas indiqués dans la couverture « Retard de voyage du fait d'une surréservation dans le moyen de transport aérien ».
27. L'indemnisation pour les retards survenus sur des vols non réguliers est exclue.
28. Tout fait découlant de Votre non-enregistrement au point de départ alors que vous auriez dû le faire.
29. Toute cause qui fasse que vous deviez annuler la réservation de l'Hébergement touristique souscrit est expressément exclue à moins d'être décrite comme cause couverte à l'article correspondant.

30. Annulation du Séjour parce que vous n'êtes pas vacciné, ne pouvez pas Vous faire vacciner ou ne pouvez pas suivre le traitement médical nécessaire pour voyager dans des pays donnés.
31. Si Vous ne présentez pas ou oubliez les documents nécessaires pour voyager, tels que passeport, visa (à l'exclusion du non-octroi pour des raisons injustifiées), billets ou cartes et/ou qui ayant expiré.
32. Toute circonstance météorologique qui implique de ne pas pouvoir réaliser l'activité prévue pour le Voyage, à l'exception de la couverture de déclaration officielle de zone sinistrée.
33. Toute cause que Vous ne pouvez prouver par tous les documents qui justifient la raison de l'annulation de la réservation de l'Hébergement touristique.
34. Annulation du fait de toute maladie bénigne, à l'exception de celles expressément couvertes.
35. Guerres, manifestations, insurrections, troubles civils, actes de terrorisme, sabotages et grèves, officiellement déclarés ou non.
36. Transmutation nucléaire de l'atome, ainsi que des radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques.
37. Tremblements de terre, inondations, éruptions volcaniques et, en général, faits résultant du déchaînement brutal des forces de la nature. Tout autre phénomène de nature catastrophique extraordinaire ou tout événement qui, en raison de son ampleur ou de sa gravité, est qualifié de catastrophe ou de calamité.
38. Votre désir de ne pas voyager ou de ne pas profiter de Votre Séjour.
39. Toute personne qui ne figure pas comme Assuré dans la Police.
40. Non-respect des lois ou réglementations en vigueur au moment auquel l'évènement se produit.

Précision importante

L'objet de la présente Police est de couvrir uniquement les personnes assurées.

Vérifiez que toutes les personnes qui voyagent disposent d'une assurance couvrant leurs besoins.

PAIEMENT DE LA POLICE

Paiement de la Prime

Le Preneur d'assurance est tenu au paiement de la prime au moment de la souscription de la police.

Le paiement de la Prime est également valable s'il nous parvient par l'intermédiaire d'un courtier ou d'un agent d'assurance au nom du Preneur.

Dans tous les cas, si la prime n'a pas été réglée avant que le Sinistre ne se produise, nous sommes dégagés de Nos obligations.

DÉFAUT DE PAIEMENT DE LA POLICE

Défaut de paiement de la prime

En cas de défaut de paiement de la Prime, la couverture ne prend pas effet et nous pouvons :

- exiger le paiement ;
- annuler votre Police avec effet immédiat ;
- refuser le paiement de tout Sinistre en cours ;
- communiquer les données de votre Police à Nos agences de recouvrement afin qu'elles recouvrent les sommes dues en Notre nom et inscrivent la dette en instance.

DROITS D'ANNULATION

Nos droits d'annulation de la Police

Nous nous réservons le droit d'annuler votre Police dans chacune des situations suivantes :

1. Si Vous formulez une demande frauduleuse d'assistance, d'indemnisation ou de paiement de dépenses.
2. Si Vous êtes ou avez été impliqué dans des activités répréhensibles ou illégales.
3. Si votre comportement envers Nos employés ou prestataires ou le langage que Vous utilisez avec eux sont menaçants ou offensants.
4. Si Vous ne payez pas la prime.
5. Si Vous agissez intentionnellement de manière mensongère.

Dans aucun des cas indiqués ci-dessus nous ne remboursons la prime.

Vos droits d'annulation de la Police

Le Preneur peut demander l'annulation de la police avant son entrée en vigueur.

Une fois qu'elle est entrée en vigueur, l'annulation n'est autorisée que si :

- l'assurance a une durée de plus de 30 jours et
- qu'elle est annulée dans les 14 premiers jours à compter de la date de début de la police.

Si Vous demandez l'annulation de votre Police comme indiqué ci-dessus, une fois que nous avons accepté votre demande, la Police est réputée annulée à la date de votre demande.

Dans ce cas, Vous avez droit au remboursement de la prime ou de la part proportionnelle de la prime non utilisée.

Nous voulons Vous offrir le meilleur service. Cependant, si Vous n'êtes pas satisfait, nous mettons à votre disposition un service des réclamations dont Vous pouvez consulter le règlement sur le site Internet www.europ-assistance.es et qui est conforme à la réglementation en matière de transparence et de protection du client.

Les preneurs, assurés, bénéficiaires, tiers lésés ou leurs ayants droit pourront déposer des plaintes à la rubrique « Défense du client » du site Internet ou en écrivant au Service des réclamations :

SERVICE DES RÉCLAMATIONS

 reclamaciones@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**
Servicio de Reclamaciones
Paseo de la Castellana 130 - 28046 MADRID



Que devez-Vous indiquer lorsque Vous nous contactez ?

- Son nom, son adresse complète, son numéro de téléphone et son adresse email (le cas échéant)
- Le numéro de votre Police ou du dossier
- Le motif de votre réclamation.
- Une copie de tout document opportun

Comment traitons-nous votre réclamation ?

Nous nous engageons à

- Accuser réception de votre réclamation dans les plus brefs délais ;
- Effectuer les vérifications nécessaires ;
- Répondre à votre réclamation dans le délai légal ;
- Utiliser les informations contenues dans votre réclamation pour améliorer Nos services.

Et s'il n'est pas satisfait ?

Si Vous n'êtes pas satisfait de Notre réponse finale, Vous pouvez Vous adresser au service des réclamations de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones).

dont l'adresse est :

DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES

 <http://www.dgsfp.mineco.es/es/Consumidor/Reclamaciones/Paginas/InformacionProcedimiento.aspx>

 **DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDO DE PENSIONES**
Paseo de la Castellana, 44
28046 MADRID



Droit applicable et tribunaux compétents

Vous-même en tant qu'Assuré ainsi que nous en tant qu'Assureur nous soumettons au droit espagnol et à la compétence des tribunaux espagnols à tous effets de la présente Police.

Le juge compétent pour connaître des actions découlant de la présente Police est celui de votre Domicile habituel (celui de l'Assuré).

Contrôle

Nous, Europ Assistance S.A. Sucursal en España, société ayant son siège à Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid, prenons en charge le risque convenu contractuellement; Europ Assistance est autorisée et réglementée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), ayant son siège à 4 Place de Budapest, CS 92459 Paris Cedex 09, France et par la Direction générale des assurances et fonds de pension du ministère de l'Économie espagnol, en ce qui concerne les comportements sur le marché.



QUI EST LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES ?

Europ Assistance S.A. Sucursal en España (ci-après la « Compagnie d'assurance »)
NIF : W-2504100-E
Domicile : Paseo de la Castellana, 130, 28046 Madrid.

POUR QUELLES FINALITÉS VOS DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES ?

Le traitement sera mixte (traitements automatisés et non automatisés) et pour les finalités suivantes :

- Mener à bien la réalisation et le développement de la relation contractuelle dérivée de la police.
- Réalisation d'actions commerciales et de marketing d'autres produits et services de la Compagnie d'assurance.
- Réalisation d'études de satisfaction des clients.
- Préparation, rédaction et émission de la documentation relative à l'assurance.
- Réalisation des évaluations nécessaires à la suite d'un sinistre ou d'un événement garanti par la police d'assurance souscrite.
- Exécuter toute obligation imposée par la loi ou convenue par contrat.
- Réalisation d'actions destinées à la prévention, détection ou poursuite de la fraude.

QUEL EST LE FONDEMENT JURIDIQUE DU TRAITEMENT ?

- Exécution d'un contrat entre le Preneur de la police, les assurés et/ou bénéficiaires et la Compagnie d'assurance.
- Intérêts légitimes.
- Obligation légale.

QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

- Les entreprises du Groupe de la Compagnie d'assurance, afin de gérer la relation contractuelle que nous entretenons avec Vous.
- L'établissement bancaire de la Compagnie d'assurance et les entreprises de son Groupe et l'établissement bancaire du titulaire des données pour rendre effectif l'ordre de domiciliation bancaire conformément à la réglementation en vigueur.
- Les établissements qui agissent en tant que médiateur ou distributeur d'assurances pour la gestion des polices d'assurance traitées par lesdits établissements.
- Les prestataires choisis par la Compagnie d'assurance dont l'intervention est nécessaire pour la gestion de l'assistance couverts par la police.
- Le SEPBLAC, afin de respecter les exigences légales.

- La Direction générale des assurances et des fonds de pension, conformément aux dispositions légales.
- L'administration fiscale ayant compétence en la matière pour la réalisation de finalités strictement légales et fiscales.
- Les administrations publiques en ce qui concerne les compétences qui leur sont attribuées.
- Dans l'hypothèse d'assurances pour la couverture du décès, le Registre général des actes testamentaires, géré par la Direction générale des registres et du notariat, conformément à la réglementation applicable en la matière.

COMMUNICATIONS COMMERCIALES

Conformément aux dispositions de l'article 21.2 de la loi 34/2002 du 11 juillet, relative aux services de la société de l'information et de commerce électronique, nous Vous informons que la Compagnie d'assurance pourra Vous envoyer des informations et de la publicité sur des produits ou services qu'elle commercialise similaires à celui auquel Vous avez souscrit. L'intéressé peut s'opposer, à tout moment, à l'envoi desdites communications commerciales électroniques, en envoyant un courrier électronique ayant pour objet « BAJA COMUNICACIONES » (DÉSABONNEMENT DES COMMUNICATIONS) à l'adresse suivante : baja.cliente@europ-assistance.es

TRAITEMENT DES DONNÉES DE SANTÉ

La Compagnie d'assurance Vous informe que, pour la gestion des sinistres dérivés de la police et des couvertures incluses dans celle-ci, il est nécessaire de traiter des données personnelles au moyen du questionnaire de santé ou de tout autre questionnaire qu'elle pourrait fournir à l'avenir pendant la durée de validité de la relation contractuelle ou que la Compagnie d'assurance peut obtenir de tiers (qu'ils proviennent de centres de santé publics ou privés ou d'autres professionnels de santé, nationaux comme internationaux, d'exams médicaux additionnels que peut exiger la Compagnie d'assurance ou d'autres établissements publics ou privés).

TRAITEMENT DES DONNÉES DE TIERS

Dans le cas où sont fournies des données relatives à des tiers, le contractant de la police devra avoir obtenu l'autorisation préalable desdits tiers pour la transmission des données à la Compagnie d'assurance pour les finalités convenues dans le présent document.

PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS LES DONNÉES ?

Les données personnelles fournies sont conservées pendant la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées et pour déterminer les responsabilités éventuelles qui pourraient découler de ladite finalité.

À cet égard, les critères qu'Europ Assistance S.A. Sucursal en España utilise pour définir les délais de conservation des données sont déterminés conformément aux exigences des lois et règlements applicables.

En particulier, la loi relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du Terro-risme, dans les cas où elle est applicable, prévoit l'obligation de conserver les données pendant un délai de dix ans et la réglementation commerciale prévoit un délai de conservation de six ans après l'expiration du contrat conclu entre les parties.

EXERCICE DES DROITS

L'utilisateur peut, à tout moment et gratuitement, écrire à l'adresse mentionnée dans l'en-tête de la présente déclaration de confidentialité ou à l'adresse e-mail suivante delegadoprotdatos@europ-assistance.es, en joignant une photocopie de sa pièce d'identité, pour :

- Accéder à ses données personnelles et obtenir la confirmation qu'Europ Assistance S.A. Sucursal en España traite ou non des données personnelles de l'utilisateur.
- Rectifier les données inexactes ou incomplètes.
- Demander l'effacement des données personnelles le concernant lorsque les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou s'opposer au traitement.
- Obtenir d'Europ Assistance S.A. Sucursal en España, la limitation du traitement des données dans les cas prévus par la réglementation.
- Demander la portabilité des données le concernant.
- Révoquer, le cas échéant, le consentement donné.
- Obtenir une intervention humaine, exprimer son point de vue et s'opposer à la prise de décisions individuelles automatisées, y compris le profilage, qui produisent des effets juridiques le concernant ou l'affectent de manière significative.

Il peut également introduire une réclamation auprès de l'Agence espagnole de protection des données (Agencia Española de Protección de Datos), dont l'adresse est calle Jorge Juan 6, 28001, Madrid, s'il estime que les droits qui lui sont reconnus par la réglementation en matière de protection de données n'ont pas été respectés.

Pour l'exercice de ses droits, la personne concernée peut contacter le délégué à la protection des données (DPO) :

Pour contacter le service de PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

 delegadoprotdatos@europ-assistance.es

 **EUROP ASSISTANCE**
Att.: Delegado de Protección de Datos
Paseo de la Castellana, 130 - 28046 MADRID



ATTIS ANNULATION DE SÉJOUR

RISQUES COUVERTS

MONTANTS ASSURÉS PAR RÉSERVATION

- | | |
|--|---------|
| 1. Annulation de Séjour
Jusqu'au plafond en fonction de l'acompte de la réservation | 3 000 € |
| 2. Interruption de voyage | 800 € |

ASSISTANCE

Nous considérons la COVID-19 comme toute autre maladie. Par conséquent, Nos garanties d'assistance comprennent la COVID-19 comme une maladie de plus.

Cependant, nous excluons les conséquences des restrictions des déplacements en raison de la pandémie de Covid (confinements, fermeture des frontières, état d'urgence, quarantaines généralisées, etc.).

Le montant maximum des dépenses que nous remboursons dans chaque cas est celui qui est mentionné dans les garanties correspondant à l'option souscrite.

Ce que couvre votre Police

Précision importante

Vous avez droit à la couverture indiquée, à condition que celle-ci soit incluse dans la police que Vous avez souscrite. Il est possible que certaines des dispositions décrites ci-dessous ne soient pas comprises dans votre police et, en conséquence, Vous n'y aurez pas droit.

Veillez lire attentivement votre contrat.

- Soins médicaux/soins hospitaliers si Vous contractez la COVID-19
- Test de diagnostic (PCR) pour confirmer la contamination par la COVID-19 si :
 - Vous présentez des symptômes ;
 - Vous ne présentez pas de symptômes, mais que le test est exigé dans un hôpital ou un centre médical pour Vous traiter pour une autre maladie ou pour un accident.
- Transfert de retour à Votre domicile si Vous ne pouvez pas rentrer par les moyens prévus parce que Vous avez contracté la COVID-19 :
- Transfert de la dépouille si Vous décédez de la COVID-19, sous réserve qu'il n'y ait pas d'obstacles légaux, gouvernementaux ou liés aux mesures sanitaires.
- Prolongation du séjour à l'hôtel/de l'hébergement si Vous êtes malade, mais que Vous n'avez pas besoin d'être hospitalisé.
Le séjour à l'hôtel doit être prescrit par un médecin.
- Retour anticipé si un de vos Proches :
 - décède de la COVID-19 ou
 - est hospitalisé à cause de la COVID-19.

Ce que votre Police ne couvre pas

- Transfert de retour à votre Domicile habituel si Vous n'êtes pas malade, mais que Vous ne pouvez pas rentrer par les moyens prévus en raison de la situation de pandémie (fermeture de frontières ou d'aéroports, annulation de vols, par exemple).
- Prolongation du séjour à l'hôtel si Vous n'êtes pas malade, mais que les autorités ont ordonné un confinement ou ont restreint les déplacements.
- Retour anticipé si un de vos Proches est atteint de la COVID-19 sous une forme asymptomatique ou avec une évolution de la maladie qui ne nécessite pas une hospitalisation.
- Coût du test de diagnostic (PCR) :
 - si Vous ne présentez pas de symptômes ;
 - si le test n'est pas exigé pour pouvoir Vous traiter pour une autre maladie ou pour un accident ;
 - si les autorités du pays où Vous trouvez l'exigent après que Vous avez subi une période de Quarantaine à cause de la COVID-19 ou que Vous avez guéri de la maladie.
- L'hôtel où Vous êtes logé est entièrement placé en quarantaine.

ANNULATION

Nous considérons la COVID-19 comme toute autre maladie. Par conséquent, Nos garanties d'assistance comprennent la COVID-19 comme une maladie de plus.

Cependant, nous excluons les conséquences des restrictions des déplacements en raison de la pandémie de Covid (confinements, fermeture des frontières, état d'urgence, quarantaines généralisées, etc.).

Le montant maximum des dépenses que nous remboursons dans chaque cas est celui qui est mentionné dans les garanties correspondant à l'option souscrite.

 Ce que couvre votre <u>Police</u>	 Ce que votre <u>Police</u> ne couvre pas
<ul style="list-style-type: none"> • Si vous ou un de vos <u>Proches</u> décède de la COVID-19 entre la souscription de l'assurance et la date à laquelle le <u>Séjour</u> commence. • Si vous contractez la COVID-19 dans les deux semaines précédant le début du <u>Séjour</u> et que vous devez être hospitalisé. • Si vous contractez la COVID-19 et êtes hospitalisé dans les quatre semaines précédant le <u>Séjour</u>. • Si vous ou votre <u>Accompagnant</u> êtes en <u>Quarantaine</u> médicale car vous avez contracté la COVID-19 à la date à laquelle le <u>Séjour</u> commence. La <u>Quarantaine</u> doit être prescrite par un médecin. • Si un de vos <u>Proches</u> est hospitalisé à cause de la COVID-19 et que cela vous empêche d'utiliser l'<u>Hébergement</u> touristique. • Si l'on vous refuse l'embarquement car vous avez de la fièvre ou un autre symptôme. Vous devez présenter un test positif à la COVID-19 réalisé le jour même ou au cours des trois jours suivants. • Si les autorités de <u>Votre</u> pays requièrent votre présence ou vos services dans le cadre de la situation créée par la COVID-19. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si vous annulez la réservation de l'<u>Hébergement</u> touristique parce que les autorités du lieu d'origine de celui-ci ordonnent un confinement ou restreignent la mobilité. • Si vous contractez la COVID-19 et annulez le <u>Séjour</u> de manière excessivement anticipée, sans attendre de savoir si vous serez en état de voyager à la date prévue. • Si vous annulez le <u>Séjour</u> parce que voyager pendant la <u>Pandémie</u> vous fait peur. • Si vous annulez le <u>Séjour</u> parce que le pays de destination n'autorise pas les voyageurs provenant d'autres pays. • Si les autorités du lieu où se trouve l'<u>Hébergement</u> touristique ordonnent un confinement ou restreignent la mobilité et que cette situation était connue avant que ne commence votre <u>Séjour</u>. • Si l'on vous refuse l'embarquement car vous avez de la fièvre ou un autre symptôme et que : • Coût du test de diagnostic (PCR) : <ul style="list-style-type: none"> • vous ne présentez pas de test positif à la COVID-19 réalisé le jour même ou au cours des trois jours suivants ou • le test que vous présentez est négatif • Si la compagnie aérienne annule les vols avant que le <u>Voyage</u> ne commence ou pendant celui-ci. • Si les autorités ferment l'espace aérien avant que le <u>Voyage</u> ne commence ou pendant celui-ci.



EUROP ASSISTANCE S.A., Sucursal en España
Paseo de la Castellana, 130. 28046 Madrid

W-2504100-E - Inscripción 1ª en Registro Mercantil de Madrid el 18-12-2019.
Hoja M-709205. Folio 153. Tomo 39930. Libro de Sociedades