



A souscrit pour vous auprès de
L'Européenne d'Assurances Voyages,
Le contrat n° **7.905.889**
Vous permettant de bénéficier des garanties suivantes :

- **FRAIS D'ANNULATION**
- **RATAGE D'AVION / NO SHOW**
- **SECURITE AERIENNE**
- **RETARD D'AVION**
- **ASISSTANCE RAPATRIEMENT**
- **BAGAGES**



SOMMAIRE

FRAIS D'ANNULATION	p	5
RATAGE D'AVION / NO SHOW	p	7
SECURITE AERIENNE	p	8
RETARD D'AVION	p	9
ASISSTANCE RAPATRIEMENT	p	10
BAGAGES	p	16
DEFINITIONS	p	19

TABLEAU DES GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS MAXIMUM/ FRANCHISE
<p>ANNULATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Annulation résultant d'un événement aléatoire sous réserve des exclusions. - Frais d'annulation selon les conditions particulières de vente de l'organisateur du voyage ou de la compagnie aérienne 	<p>Franchise Absolue par personne : 15 % du montant du voyage hors taxes</p> <p>Dans la limite de 9999 EUROS par personne assurée et de 50000 EUROS par événement</p> <p>prime d'assurance et taxes aéroport non remboursables</p>
<p>RATAGE D'AVION / NO SHOW</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non présentation de l'assuré à l'embarquement consécutif à un événement aléatoire - Remboursement du trajet non effectué si l'Assuré effectue un départ dans les 48 heures de celui initialement prévue. 	<p>Franchise : L'indemnité due ne peut dépasser la moitié du prix du billet initial (aller-retour ou one way)</p> <p>Dans la limite de 5000 EUROS par personne et de 25 000 EUROS par événement</p> <p>Primes d'assurance et taxes aéroport non remboursables</p>
<p>SECURITE AERIENNE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si le transport aérien ne se réalise pour les causes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> . Défaillance compagnie aérienne . Grève du personnel de la compagnie aérienne . Retard d'avion 	<p>Dans la limite de 5000 EUROS par personne et de 25 000 EUROS par événement</p> <p>Franchise absolue par personne : 30 €</p> <p>Primes d'assurance et taxes aéroport non remboursables</p>
<p>RETARD D'AVION</p> <p>Si le transport aérien se réalise :</p> <p>Retard d'un vol (régulier, « low-cost » ou charters) de plus de 4 heures</p>	<p>Indemnisation à compter des 4 heures : de 30 euros par personne</p> <p>Indemnisation complémentaire de 30 euros par tranche de 2 heures de retard</p> <p>L'indemnité due ne peut dépasser 150 euros par personne.</p> <p>Non applicable si l'assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.</p>

<p>BAGAGES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vol - Destruction totale ou partielle - Perte - Livraison tardive (supérieure à 24 heures) 	<p>Dans la limite de 800 € par personne assurée et de 8000 € par événement.</p> <p>Pour les objets de valeur : prise en charge maximale à hauteur de 50% du capital garanti</p> <p>Pour les objets acquis en cours de voyage : prise en charge maximale à hauteur de 25% du capital garanti</p> <p>Franchise absolue par personne de 45 € par personne.</p>
<p>ASSISTANCE RAPATRIEMENT :</p> <ul style="list-style-type: none"> - organisation et prise en charge du retour ou du transport vers un établissement hospitalier - Remboursement des frais d'hébergement pour la personne vous accompagnant <p>Hospitalisation sur place de plus de 7 jours :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : Trajet aller/ retour Frais d'hébergement sur place pendant 10 nuitées - prise en charge des frais de trajet aller/ retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs - Frais de rapatriement du corps en cas de décès - frais funéraires - Frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation - Envoi de médicaments sur place <p>Engagement maximum de la garantie</p> <p style="text-align: center;">par personne par événement</p>	<p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par nuit et par personne, de 50 euros (hors frais de restauration) et pour une durée maximale de 10 nuitées.</p> <p>Frais réels</p> <p>Dans la limite, par nuit et par personne, de 50 euros (hors frais de restauration) et pour une durée maximale de 10 nuitées.</p> <p>Frais réels</p> <p>1 500 €</p> <p>Dans la limite de 50 000 € par personne et 300 000 € par événement</p> <p>Franchise absolue de 100 euros par personne</p> <p>Frais d'envoi</p> <p>155 000 €</p> <p>1 500 000 €</p>

Centrale d'Assistance de **L'Européenne d'assurances voyages**

à l'écoute **24 Heures sur 24** :

De l'étranger : tél : 00 33 1 46 43 50 20 fax : 00 33 1 46 43 50 26

De France : tél : 01 46 43 50 20 fax : 01 46 43 50 26

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

PRESENTATION DU CONTRAT

Le présent contrat est régi par :

- Le Code des Assurances ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- les Conditions Particulières qui prévalent, en cas de contradiction, sur les présentes Conditions Générales.

ANNULATION ET MODIFICATION TOUTES CAUSES

NATURE DE LA GARANTIE

L'Européenne d'assurances voyages rembourse les acomptes ou toutes sommes hors taxes conservées par l'organisateur du voyage déduction faite d'une franchise indiquée ci-dessous et facturés selon les conditions générales de vente de celui-ci, lorsque l'assuré est dans l'obligation d'annuler ou de modifier son séjour avant le départ (à l'aller).

L'Européenne d'assurances voyages rembourse à l'assuré les frais d'annulation restés à sa charge, si son départ est empêché par un événement aléatoire, pouvant être justifié.

Par événement aléatoire, on entend toute circonstance non intentionnelle de la part de l'assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

EFFET DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondant et qu'il ait souscrit le présent contrat le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème des pénalités en cas d'annulation, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ, ou à la remise des clés en cas de location immobilière ou de véhicule.

LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières de PROMOVOLS suite à l'annulation du voyage.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder **9 999 euros** par personne avec un maximum de **50 000 euros** par événement.

La prime d'assurance et les taxes aéroport ne sont pas remboursables.

FRANCHISE

Les indemnités dues par la Compagnie seront effectuées après déduction d'une franchise de 15 % du montant du voyage hors taxes.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties les annulations résultant :

- de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré,
- du simple fait que la destination du voyage de l'Assuré, est déconseillée par le Ministère des affaires étrangères français.
- de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-8 et suivants du Code du tourisme.
- De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte des papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ.
- D'une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation.

DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS DECLARER LE SINISTRE ?

1/ Dès la première manifestation de la maladie ou dès la connaissance de l'événement entraînant la garantie, vous devez aviser IMMEDIATEMENT l'agence de voyage.

Si vous annulez le voyage ultérieurement auprès de l'agence de voyage ou de l'organisateur, nous ne vous rembourserons les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident donnant lieu à l'annulation, conformément au barème d'annulation figurant dans les conditions générales de vente de l'organisateur.

2/ D'autre part, si le sinistre ne nous a pas été déclaré directement par l'agence de voyage ou l'organisateur, vous devez nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre jointe au contrat d'assurance qui vous à été remis.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de maladie ou d'accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident,
- en cas de décès, d'un certificat et de la fiche d'état civil,
- dans les autres cas, de tout justificatif.

Vous devez nous communiquer les documents et renseignements médicaux nécessaires à l'instruction de votre dossier au moyen de l'enveloppe pré-imprimée au nom du médecin conseil que nous vous adresserons dès réception de la déclaration de sinistre, ainsi que le questionnaire médical à faire remplir par votre médecin.

Si vous ne détenez pas ces documents ou renseignements, vous devez vous les faire communiquer par votre médecin traitant et nous les adresser au moyen de l'enveloppe pré-imprimée visée ci-dessus.

Vous devez également nous transmettre, la communication de ces documents complémentaires doit se faire au moyen d'une enveloppe pré imprimée au nom du médecin conseil, tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre annulation, et notamment :

- toutes les photocopies des ordonnances prescrivant des médicaments, des analyses ou examens ainsi que tous documents justifiant de leur délivrance ou exécution, et notamment les feuilles de maladie comportant, pour les médicaments prescrits, la copie des vignettes correspondantes.
- les décomptes de la Sécurité Sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,

- l'original de la facture acquittée du débit que vous êtes tenu de verser à l'organisateur du voyage ou que ce dernier conserve,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir le nom et l'adresse des responsables, ainsi que, le cas échéant, des témoins.

En outre, il est expressément convenu que vous acceptez par avance le principe d'un contrôle de la part de notre médecin conseil. Dès lors, si vous vous y opposez sans motif légitime, vous perdriez vos droits à garantie.

RATAGE D'AVION / NO SHOW

NATURE DE LA GARANTIE

En cas de non présentation de l'Assuré à l'embarquement consécutif à un événement aléatoire, **L'Européenne d'assurances voyages** rembourse le trajet non effectué, si l'Assuré effectue un départ dans les 48 heures de celui initialement prévue.

Par événement aléatoire, on entend toute circonstance non intentionnelle de la part de l'assuré ou d'un membre de sa famille, imprévisible au jour de la souscription et provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure.

EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ.

LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser la moitié du prix du billet initial aller-retour.

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder **5 000 euros** par personne avec un maximum de **25 000 euros** par événement,

La prime d'assurance et les taxes aéroport ne sont pas remboursables.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties les annulations résultant :

- **de toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément du voyage de l'assuré,**
- **de tout événement dont la responsabilité pourrait incomber au voyageur en application des articles L.211-8 et suivants du Code du tourisme.**
- **De la demande tardive d'un visa auprès des autorités compétentes, la non-conformité d'un passeport, l'oubli de vaccination, le vol ou la perte des papiers d'identité plus de 48 heures avant le départ.**
- **D'une maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation.**

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

- Aviser **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**, par mail ou par courrier dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à **PRESENCE ASSISTANCE TOURISME**.

- Faire figurer sur ce mail ou courrier le numéro du contrat, le motif précis du ratage d'avion et les coordonnées complètes de l'assuré.

Adresser les documents suivants :

- Justificatif de l'événement entraînant le ratage d'avion
- Facture d'inscription
- Justificatif de l'achat du nouveau billet

SECURITE AERIENNE

NATURE DE LA GARANTIE

Si le voyage de l'assuré est annulé suite à ;

Défaillance d'une compagnie aérienne

En cas de faillite d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, **L'Européenne d'assurances voyages** indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion réservé auprès de celle-ci et annulé uniquement du fait de ladite faillite

Grève du personnel de la Compagnie Aérienne

En cas de grève du personnel d'une Compagnie aérienne régulière, « Low-Cost », ou charter, **L'Européenne d'assurances voyages** indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion réservé auprès de celle-ci et annulé uniquement du fait de ladite grève à condition qu'aucun préavis de grève n'ait été déposé au moment de l'inscription au voyage..

Retard d'avion

L'Européenne d'assurances voyages indemnise l'Assuré du montant de son billet d'avion si celui-ci décide d'annuler son séjour suite à un **retard d'avion de plus de 7 heures** sur le vol aller occasionné par :

- une mauvaise météo ;
- une défaillance technique de l'avion ;
- un autre problème lié à l'aéroport, pour quelque cause que ce soit, et notamment : grève, attentat, catastrophes diverses.

EFFET DE LA GARANTIE

Sous réserve que l'assuré ait payé préalablement la prime correspondant et qu'il ait souscrit le présent contrat le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème des pénalités en cas d'annulation, la garantie prend effet dès la souscription du présent contrat et expire au moment du départ.

LIMITATION DE LA GARANTIE

L'assuré reconnaît n'avoir connaissance d'aucune information matérielle, factuelle ou de circonstances susceptibles de se traduire par un sinistre au moment de l'achat du billet.

La prime d'assurance, les taxes d'aéroport et les frais de visa ne sont pas remboursables.

FRANCHISE

Présence Assistance Tourisme indemniser l'assuré sous déduction d'une franchise de **30 € par personne**.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties les annulations résultant :

Événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

L'assuré ou ses ayants-droit doivent :

- Aviser l'entreprise auprès de laquelle l'assuré a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre. Si l'assuré annule tardivement Présence Assistance Tourisme ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.
- Aviser **Présence Assistance Tourisme**, par mail ou par courrier dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à Présence Assistance Tourisme.

Faire figurer sur ce mail le numéro du contrat, le motif précis de l'annulation et les coordonnées complètes de l'assuré.

L'Assuré devra également adresser tout justificatif original permettant de mettre en œuvre les garanties retard aérien ou grève du personnel de la compagnie aérienne.

L'Européenne d'assurances voyages se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne à l'exception des billets e-ticket.

RETARD D'AVION

NATURE DE LA GARANTIE

Cette garantie est valable sur le vol aller et/ ou retour des :

- Vols réguliers ou dits « Low-cost » des compagnies aériennes dont les horaires sont publiés.
- Vols charters Aller dont les horaires sont indiqués sur le bulletin d'avion Aller.

Suite à un retard à l'arrivée de l'avion de l'assuré de plus de **Quatre heures** par rapport à l'heure initialement prévue, **L'Européenne d'assurances voyages** indemnise l'Assuré à concurrence de : **30** Euros par personne, puis indemnisation supplémentaire de 30 euros par tranche de 2 heures de retard. L'indemnisation ne pourra en aucun cas dépasser 150 euros par personne.

Cette garantie ne s'applique pas si l'assuré est transféré sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet à la date et l'heure indiquées sur le billet d'avion et expire dès l'arrivée à l'aéroport de destination.

EXCLUSIONS

- . **Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination**
- . **Tout événement mettant en péril la sécurité du voyage de l'assuré dès lors que sa destination est déconseillée par le ministère des affaires étrangères français.**
- . **Une décision des autorités aéroportuaires, des autorités de l'aviation civile, ou d'autre autorité en ayant fait l'annonce 24 Heures avant la date de départ du voyage de l'assuré.**

- . **Événements survenus entre la date de réservation du voyage de l'assuré et la date de souscription du présent contrat.**

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS A RESPECTER EN CAS DE RETARD D'AVION ?

Pour que la garantie RETARD AERIEN s'applique, vous devez impérativement et préalablement faire compléter par la compagnie aérienne qui a effectué le vol ou à défaut les autorités de l'aéroport, la déclaration de sinistre annexée aux Conditions Générales qui vous ont été remises lors de la souscription, en indiquant l'heure initiale d'arrivée prévue et l'heure réelle d'arrivée du vol garanti.

Vous devez en outre, faire apposer sur ladite déclaration le tampon de la compagnie ou des autorités susvisées.

Si vous ne pouvez accomplir cette démarche pour quelle que raison que ce soit, l'heure retenue pour le calcul de l'indemnité sera celle indiquée par l'agence de voyage ou par la compagnie aérienne ayant effectué le vol.

Dès votre retour de voyage et au plus tard dans le mois qui suit, vous devrez transmettre à PRESENCE ASSISTANCE TOURISME – BP 2101 – 75771 PARIS CEDEX 16, la copie de votre billet d'avion, de la facture d'achat du vol garanti et du talon de votre carte d'embarquement, ainsi que la déclaration de sinistre précitée dûment complétée.

IMPORTANT :

Faute par vous de vous conformer aux obligations énumérées ci-dessus, il sera impossible d'établir la réalité du retard d'avion et vous ne pourrez donc pas être indemnisé.

Par ailleurs, vous qui, en toute connaissance, faites une fausse déclaration ou usez de moyens frauduleux ou de documents inexacts, seriez déchu de tout droit à indemnisation.

ASSISTANCE RAPATRIEMENT

DEFINITIONS

Assuré : Toute personne physique définie aux Conditions Particulières sous cette qualité, et ayant souscrit la garantie lors d'une réservation d'une prestation (vol, hôtel ou voiture) seule ou un package dynamique, quelque soit le lieu de résidence. La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir **excéder 90 jours**.

Cas particulier du « one-way » (un billet d'avion Aller), l'Assuré bénéficie de :

- La garantie Assistance pour une durée limitée de 7 jours à compter de sa date d'arrivée à destination ;

Domicile : le lieu de résidence habituelle de l'assuré.

Si compte tenu de l'état de santé du patient, un rapatriement médical est nécessaire, celui-ci s'effectuera vers son domicile c'est-à-dire dans un pays de l'Union européenne ou en Suisse. Si l'Assuré n'est pas résident dans un des pays précités, le rapatriement s'effectuera à défaut exclusivement vers le pays ayant servi de point de départ au voyage assuré.

Frais funéraires : frais de première conservation, de manutention, de mise en bière, d'aménagement spécifique au transport, de soins de conservation rendus obligatoires par la législation, de conditionnement et de cercueil de modèle simple, nécessaires au transport et conformes à la législation locale, à l'exclusion des frais d'inhumation et de cérémonie.

Membres de la famille : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,

Par **MALADIE GRAVE**, on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.

Par **ACCIDENT CORPOREL GRAVE**, on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

L'ASSURÉ EST malade ou victime d'un accident corporel :

- L'équipe médicale de **L'Européenne d'Assistance** se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.
- L'équipe médicale **L'Européenne d'Assistance** organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.
- Selon la gravité, seule notre équipe médicale est habilitée à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation
- **L'Européenne d'Assistance** rapatriera l'assuré à son domicile si il est en état de quitter le centre médical.
- Si l'état de l'assuré le justifie, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.
- Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, **L'Européenne d'Assistance** organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à un maximum par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.
L'Européenne d'Assistance prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.
- Si l'hospitalisation sur place dépasse **7 jours**, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, **L'Européenne d'Assistance** met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne ou de la Suisse, et organise le séjour à l'hôtel de cette personne : maximum de par nuit indiqué au tableau des garanties, sur justificatif, hors frais de restauration. La durée de cette garantie ne pourra excéder un nombre de nuitées indiqué au tableau des garanties.

Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.

- Si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas de s'occuper de ses enfants mineurs et qu'aucun membre majeur de la famille de l'assuré ne l'accompagne, **L'Européenne d'Assistance** organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

EN CAS DE DÉCÈS

- **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'union Européenne dans les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, Monaco, en Suisse.

Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence du montant indiqué au tableau des garanties.

- **L'Européenne d'Assistance** organise éventuellement et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.

AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

- **Retour prématuré** : si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison :
 - du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés, de son remplaçant professionnel,
 - de l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **L'Européenne d'Assistance**,
 - de la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place,

L'Européenne d'Assistance organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile. Si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.

- **Rapatriement ou transport des autres assurés** :

Si, à la suite du rapatriement de l'assuré, les accompagnants assurés par le même contrat souhaitent être rapatriés, **L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge leur retour dans la limite de 4 personnes **maximum**.

- **Frais médicaux** :

IMPORTANT : Les voyageurs à destination d'un pays de l'Espace économique européen ou de la Suisse doivent se munir de la carte européenne d'Assurance Maladie.

L'Européenne d'Assistance rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite des montants indiqués au tableau des garanties.

Dans tous les cas, **L'Européenne d'Assistance** indemnise l'assuré sous déduction d'une franchise dont le montant est spécifié au tableau des garanties.

- **Avance sur frais d'hospitalisation à l'étranger** :

Si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, **L'Européenne d'Assistance** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance aux conditions cumulatives suivantes :

- les médecins de **L'Européenne d'Assistance** doivent juger, après recueil des informations auprès du médecin local, qu'il est impossible de rapatrier dans l'immédiat l'assuré dans son pays de résidence,
- les soins auxquels l'avance s'applique doivent être prescrits en accord avec les médecins de **L'Européenne d'Assistance**,

- **l'assuré ou toute personne autorisée par lui doit s'engager formellement par la signature d'un document spécifique, fourni par L'Européenne d'Assistance lors de la mise en œuvre de la présente prestation :**
 - **à engager les démarches de prise en charge des frais auprès des organismes d'assurance (sécurité sociale, mutuelle) dans le délai de 15 jours à compter de la date d'envoi des éléments nécessaires à ces démarches par L'Européenne d'Assistance,**
 - **à rembourser à L'Européenne d'Assistance les sommes perçues à ce titre de la part des organismes d'assurance dans la semaine qui suit la réception de ces sommes.**

Resteront uniquement à la charge de L'Européenne d'Assistance, et dans la limite du montant de prise en charge prévu pour la prestation frais médicaux, les frais non pris en charge par les organismes d'assurance. L'assuré devra communiquer à L'Européenne d'Assistance l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, dans la semaine qui suit sa réception.

A défaut d'avoir effectué les démarches de prise en charge auprès des organismes d'assurance dans les délais, ou à défaut de présentation à L'Européenne d'Assistance dans les délais de l'attestation de non prise en charge émanant de ces organismes d'assurance, l'assuré ne pourra en aucun cas se prévaloir de la prestation « frais médicaux » et devra rembourser l'intégralité des frais d'hospitalisation avancés par L'Européenne d'Assistance, qui engagera, le cas échéant, toute procédure de recouvrement utile, dont le coût sera supporté par le bénéficiaire.

Cette garantie cesse à dater du jour où L'Européenne d'Assistance est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

▪ **Maladie ou accident d'un des enfants mineurs ou handicapés de l'assuré resté dans le pays de son domicile :**

Si pendant le voyage de l'assuré, l'un de ses enfants mineurs ou handicapés resté dans le pays de son domicile est malade ou accidenté, **L'Européenne d'Assistance** se tient à la disposition de la personne chargée de sa garde pour organiser son transport au centre hospitalier le plus apte à prodiguer les soins nécessités par son état sous réserve que l'assuré en ait donné l'autorisation écrite préalable.

L'Européenne d'Assistance assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'assuré est indispensable, **L'Européenne d'Assistance** organise son retour.

▪ **Envoi de médicaments :**

L'Européenne d'Assistance prend en charge toutes mesures pour assurer la recherche et l'envoi de médicaments indispensables à la poursuite d'un traitement en cours, dans le cas où, ne disposant plus de ces médicaments, il est impossible pour l'assuré de se les procurer sur place ou d'obtenir leur équivalent. Le coût de ces médicaments reste à la charge de l'assuré.

▪ **Transmission de messages importants et urgents :**

L'Européenne d'Assistance se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **L'Européenne d'Assistance** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention. Les messages sont transmis sous la seule responsabilité de leur auteur qui doit être identifié.

LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE L'EUROPÉENNE D'ASSISTANCE

Les interventions que L'Européenne d'Assistance est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

- **Si l'assuré refuse de suivre les décisions prises par le service médical de L'Européenne d'Assistance, il décharge L'Européenne d'Assistance de toute responsabilité par rapport aux conséquences d'une telle initiative et l'assuré perd tout droit à prestations ou indemnisation.**
- **L'Européenne d'Assistance** ne peut en aucun cas se substituer aux organismes locaux de secours d'urgence ni prendre en charge les frais ainsi engagés.
- **L'Européenne d'Assistance** ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.
- Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par **L'Européenne d'Assistance** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.
- **L'Européenne d'Assistance** décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.
- Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne, les DOM-ROM, COM et collectivités sui generis habités, Monaco, en Suisse, **L'Européenne d'Assistance** pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à **L'Européenne d'Assistance** le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.
- La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir **excéder 90 jours**.

L'engagement maximum de L'Européenne d'Assistance en cas de sinistre est fixé au tableau des garanties.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de L'Européenne d'Assistance ne peut être engagée dans les cas suivants :

- **Pneumopathie atypique ou syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS), la grippe aviaire ou la grippe A-H1N1 ainsi que toute pandémie ou épidémie reconnue par les organisations sanitaires nationales ou internationales,**
- **Lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges,**
- **Les dommages ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel,**
- **Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent,**
- **Pollution, catastrophes naturelles,**
- **Les convalescences, affections et pathologies préexistantes ou en cours de traitement,**
- **Les conséquences d'accidents corporels graves survenus avant la date d'entrée en garantie de l'assuré,**
- **Les maladies psychiques, mentales ou dépressives,**

- Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage,
- Les frais de cure thermale, d'amaigrissement, de rajeunissement et de toute cure de confort ou de traitement esthétique, les frais de kinésithérapeute, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact, d'implant,
- Etats de grossesse à partir de la 32ème semaine,
- Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement,
- Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,
- Les frais engagés sans l'accord de L'Européenne d'Assistance,
- Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à L'Européenne d'Assistance,
- Frais de taxi engagés sans l'accord de L'Européenne d'Assistance,
- Suites de grossesses : accouchement, césarienne, soins au nouveau-né, IVG,
- Les maladies ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation dans les 6 mois précédant le voyage,
- Les frais résultant de soins ou de traitements ne résultant pas d'une urgence médicale,
- Les frais résultant de soins ou de traitements dont le caractère thérapeutique n'est pas reconnu par la législation française.

OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Pour demander une Assistance :

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention **la Centrale d'Assistance de L'Européenne d'Assistance**. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

La Centrale d'assistance **L'Européenne d'Assistance** est à l'écoute **24 heures sur 24** :

Le contact du plateau d'assistance de L'Européenne d'Assistance est spécifié au tableau des garanties.

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par **L'Européenne d'Assistance** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

Pour demander un remboursement, l'assuré est tenu :

- d'aviser impérativement **L'Européenne d'Assistance** dans **les cinq jours ouvrés**. **Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à L'Européenne d'Assistance.**
- de joindre à sa déclaration :
 - son certificat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
 - le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure.

Sans la communication au médecin conseil de **L'Européenne d'Assistance** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

 - le certificat de décès,
- les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,
- toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **L'Européenne d'Assistance** et sans délai.

Lorsque L'Européenne d'Assistance a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.

BAGAGES

NATURE DE LA GARANTIE

L'Européenne d'assurances voyages garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence de **800 euros**, contre :

- Le vol,
- La destruction totale ou partielle, y compris les dommages causés par les forces de la nature,
- La perte uniquement pendant l'acheminement par une entreprise de transport régulièrement habilitée.

Par **bagages**, il faut entendre les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à **l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'assuré**.

Les objets de valeur, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum de **50 %** du capital garanti et seulement dans les conditions ci-après :

- Les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres dures et montres sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont remis en dépôt au coffre de l'hôtel ou lorsqu'ils sont portés sur l'assuré,
- Les matériels photographiques (hors téléphones portables), cinématographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, sont garantis uniquement contre le vol et seulement lorsqu'ils sont portés ou utilisés par l'assuré.

Les objets acquis en cours de voyage ou séjour sont compris dans l'assurance pour un maximum de **25 %** du capital assuré.

EFFET DE LA GARANTIE

La garantie prend effet dès l'enregistrement des bagages de l'assuré par le transporteur ou à la remise des clés pour une location. Elle expire lors du retour au moment de la récupération définitive des bagages par l'assuré auprès du transporteur.

Cas particulier du « one-way » (un billet d'avion Aller), l'Assuré bénéficie de la garantie Bagages uniquement pendant le vol aller.

CALCUL DE L'INDEMNITE

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, sans application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (L 121-5).

Les montants des garanties ne se cumulent pas avec celles éventuellement prévues par la compagnie de transport.

FRANCHISE

Dans tous les cas, L'Européenne d'assurances voyages indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise de **45 euros** par personne.

EXCLUSIONS

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :

- **les marchandises, les biens consommables, les denrées périssables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, dvd, cd, cigares et cigarettes, alarmes, jeux vidéos et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature,**

stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, couteaux ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré.

- Le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès,
- Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,
- Le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable,
- Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes,
- Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle,
- La perte, l'oubli ou l'échange,
- Les matériels de sport de toute nature,
- Les vols en camping,
- les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.

LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **L'Européenne d'assurances voyages** par personne est limité au capital fixé à l'article 1 ci-dessus avec un maximum de **8 000 euros T.T.C.** par événement.

On entend par événement : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au tableau des montants de garanties constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise par dossier est indiquée au tableau des montants de garanties.

COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE ?

Vous êtes indemnisé sur justificatif et sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite.

En aucun cas, il n'est fait application de la règle proportionnelle de capitaux prévue à l'article L.121-5 du code des assurances français.

Notre remboursement s'effectuera déduction faite du remboursement éventuel obtenu auprès de la compagnie de transport et de la franchise.

QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration de sinistre doit nous parvenir dans les 5 jours ouvrés sauf cas fortuit ou de force majeure ; si ce délai n'est pas respecté et que de ce fait, nous subissons un préjudice, vous perdez tout droit à indemnité.

Votre déclaration de sinistre doit être accompagnée des éléments suivants :

- . Le récépissé d'un dépôt de plainte en cas de vol ou de déclaration de vol auprès d'une autorité compétente (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) lorsqu'il s'agit de vol durant le séjour ou de perte par une entreprise de transport ;
- . Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés, ont été endommagés ou volés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

En cas de non présentation de ces documents, vous encourez la déchéance de vos droits à indemnisation.

Les sommes assurées ne peuvent être considérées comme preuve de la valeur des biens pour lesquels vous demandez indemnisation, ni comme preuve de l'existence de ces biens.

Vous êtes tenu de justifier, par tous moyens en votre pouvoir et par tous documents en votre possession, de l'existence et de la valeur de ces biens au moment du sinistre, ainsi que de l'importance des dommages.

Si sciemment, comme justification, vous employez des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité, ceci sans préjudice des poursuites que nous serions alors fondées à intenter à votre encontre.

QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES BAGAGES, OBJETS OU EFFETS PERSONNELS ?
--

Vous devez nous en aviser immédiatement par lettre recommandée, dès que vous êtes informé :

- si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devez reprendre possession desdits bagages, objets, ou effets personnels; nous ne sommes alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels ;
- si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - . soit pour le délaissement desdits bagages, objets ou effets personnels à notre profit,
 - . soit pour la reprise desdits bagages, objets ou effets personnels moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue déduction faite, le cas échéant, de la partie de cette indemnité correspondant aux détériorations ou manquants.

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

DEFINITIONS

- **La Compagnie** : L'Européenne d'Assurances - sous la marque commerciale de « l'Européenne d'Assurances Voyages » - assistant et assureur du risque.
- **Assuré** : Toute personne physique ou groupe désigné aux Conditions Particulières sous cette qualité domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et collectivités *sui generis*.
- **Souscripteur** : L'organisme ou la personne morale ou physique, domicilié en France ou dans les DOM ROM, COM et collectivités *sui generis* telles que définies aux articles 72-3,73, 74,76 et 77 de la Constitution et désigné aux Conditions Particulières, qui a souscrit et signé ce contrat et s'est engagé au paiement des cotisations.
- **DOM-ROM, COM et collectivités *sui generis* habités** : Guadeloupe, Martinique, Guyane Française, Réunion, Polynésie française, Saint Pierre et Miquelon, Wallis et Futuna, Mayotte, Saint Martin, Saint Barthelemy, Nouvelle Calédonie.
- **Domicile** : Le lieu de résidence habituelle de l'assuré dans le monde entier. L'adresse fiscale est considérée comme le domicile en cas de litige.
- **Territorialité** : Monde entier (sauf mention contraire aux conditions particulières)
- **Objets de valeurs** : les bijoux, objets en métal précieux, perles, pierres fines, montres, les matériels photographiques, informatiques, numériques, cinématographiques, d'enregistrement du son ou de l'image (hors consommables) ainsi que leurs accessoires, les fourrures en peau fine.
- **Objets acquis en cours de voyage** : tout objet acquis en cours de voyage.
- **Bagages** : Les sacs de voyage, valises, objets et effets personnels à l'exclusion des effets vestimentaires portés sur l'assuré ; à l'exception des objets personnels, objets précieux, et articles définis aux exclusions du chapitre bagages.
- **Objets personnels** : appareil photos, caméscope, téléphone portable, PDA, console de jeux portable, lecteurs multimedia, portable informatique. Seuls seront garantis les objets personnels dont la date d'achat est inférieure à 3 ans.
- **Objets précieux** : bijoux, montres, fourrures. **Vol caractérisé** : Vol commis par un Tiers, avec violence ou effraction, prouvée et constatée comme tel par une autorité compétente.
- **Tiers** : Toute personne physique ou morale à l'exclusion du Souscripteur, de la personne assurée, des membres de sa famille, des personnes l'accompagnant et de ses préposés.
- **Membres de la famille** : Conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles.
- **Durée des garanties** : Les garanties sont acquises à l'Assuré selon le champ d'application des garanties défini aux Conditions Particulières du contrat.
- **Maladie grave** : Toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.
- **Accident corporel grave** : Toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **Evénement** : tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.
- **Franchise** : Montant qui reste à la charge de l'Assuré en cas de sinistre.
- **Vétusté** : Dépréciation d'un bien résultant de l'usage et du temps. Cet abattement est déduit du montant de l'indemnité.
- **Heure d'Arrivée initialement prévue**
 - pour les vols CHARTER aller : l'heure indiquée sur le billet d'avion aller,
 - pour les vols CHARTER retour : l'heure qui vous est communiquée par l'agence de voyage,
 - pour les vols REGULIERS : l'heure fixée par la compagnie aérienne.

- **Retard d'Avion** : C'est l'arrivée du vol garanti à sa destination finale avec une heure postérieure à son heure d'arrivée initialement prévue.
Si le vol initial est annulé moins de 24 heures avant son heure de départ, le retard d'avion est la différence entre l'heure d'arrivée du vol de remplacement à sa destination finale et l'heure d'arrivée initialement prévue pour le vol annulé.
- **Étendue géographique** : les garanties sont applicables dans le monde entier.
- **Vol Garanti** : C'est le vol pour lequel vous avez souscrit la garantie « RETARD D'AVION ». Toutefois, si ce vol est annulé plus de 24 heures avant l'heure du départ initialement prévue, la garantie « RETARD D'AVION » couvre le vol de remplacement.

LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE LA COMPAGNIE

Les interventions que la compagnie est amenée à réaliser se font dans le respect intégral des lois et règlements nationaux et internationaux. Elles sont donc liées à l'obtention des autorisations nécessaires par les autorités compétentes.

La compagnie ne peut être tenue responsable des retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus en cas de grèves, émeutes, mouvements populaires, restriction à la libre circulation, sabotage, terrorisme, guerre civile ou étrangère, effet de radiation ou tout autre cas fortuit ou de force majeure.

Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par la compagnie ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.

La compagnie décide de la nature de la billetterie mise à la disposition de l'assuré en fonction d'une part des possibilités offertes par les transporteurs, d'autre part de la durée du trajet.

Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'union européenne ou la suisse, la compagnie pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le centre médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé.

EXCLUSIONS GENERALES

Les garanties de la Compagnie ne peuvent être engagées dans les cas suivants :

- 1) **Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin ;**
- 2) **Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit ;**
- 3) **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives ;**
- 4) **L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour ;**
- 5) **Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation ;**
- 6) **Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense) ;**
- 7) **Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours**
- 8) **Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse ;**
- 9) **Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales ;**
- 10) **Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage ;**

- 11) Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination ;
- 12) Des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine ;
- 13) Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relative à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles ;
- 14) Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent ;
- 15) Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions ;
- 16) Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes ;
- 17) Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle
- 18) La conduite de tout véhicule si l'Assuré ne possède pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

ASSURANCES CUMULATIVES

Conformément aux termes de l'article L 121-4 du Code des assurances, dès lors que vous êtes couverts pour des risques identiques auprès d'un autre ou de plusieurs autres assureurs, par des garanties souscrites au cours de la même période d'assurance que celle du présent contrat, vous devez nous en informer et nous communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue des garanties que vous avez souscrites auprès d'eux. Si nous prouvons votre mauvaise foi ou votre dol lors de la souscription des contrats cumulatifs, la sanction encourue est la nullité du contrat ainsi que l'allocation de dommages-intérêts.

SANCTIONS

Qu'il s'agisse des déclarations à faire à la souscription du contrat, ou de celles qui doivent être faites en cours de contrat, toute réticence ou fausse déclaration intentionnelle, toute omission ou déclaration inexacte entraîne l'application, suivant le cas, des dispositions, des articles L 113-8 (nullité du contrat) et L 113-9 du Code des Assurances (réduction proportionnelle de l'indemnité).

RECOURS CONTRE LES TIERS RESPONSABLES

La Compagnie qui a payé l'indemnité d'assurance est subrogée, dans les termes de l'article L.121.12 du Code des Assurances, jusqu'à concurrence de cette indemnité dans les droits et actions de l'assuré contre les tiers qui, par leur fait, ont causé le dommage.

Toutefois, cette subrogation ne s'applique pas aux indemnités forfaitaires garanties en cas de décès ou d'incapacité permanente de l'Assuré.

PRESCRIPTION

Toute action dérivant du présent contrat est prescrite dans un délai de deux ans à compter de l'événement qui lui donne naissance, dans les conditions prévues aux articles L.114.1 et L.114.2 du Code des Assurances. Toutefois cette prescription est portée à dix ans, dans les contrats d'assurances contre les

accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants-droit de l'assuré décédé. (Article L.114.1 du Code des Assurances).

LOI INFORMATIQUE ET LIBERTES

Conformément à la Loi Informatique et Libertés n°78-17 du 06 janvier 1978, l'Assuré, en s'adressant au siège de la compagnie, dispose d'un droit d'accès et de rectification de toute information le concernant qui figurerait dans les fichiers de la Compagnie.

MEDIATION

La Compagnie adhère à la procédure de médiation mise en place par les organisations professionnelles de l'assurance, accessible à tous gratuitement et ayant pour but de favoriser le règlement amiable des litiges pouvant survenir entre assurés et assureurs. Un organisme a été créé pour centraliser les réclamations des assurés :

LE MEDiateur DE LA FFSA – BP 290 – 75425 PARIS Cedex 09 le.mediateur@mediation-assurance.org

ORGANISME DE CONTROLE

La Compagnie est soumise au contrôle de :

**L'Autorité de Contrôle Prudentiel (ACP)
61, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09 France
Tél : 01 55 50 41 41**

DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit français. Les parties contractantes déclarent se soumettre aux tribunaux et Cours de Justice français et renoncent à toute procédure dans toute autre pays.

REASSURANCE MAPFRE ASISTENCIA

Ce contrat est assuré par **L'Européenne d'Assurances Voyages** et réassuré par **MAPFRE ASISTENCIA** Compania Internacional de Seguros y Reaseguros, société anonyme de droit espagnol, au capital de 96 175 520 €, dont le siège social est sis Sor Angela de la Cruz, 6 – 28020 Madrid, Espagne, soumise dans le cadre de son activité, au contrôle des autorités espagnoles Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid, agissant pour les besoins du présent contrat par l'intermédiaire de sa succursale française dont le siège social est sis ZAC de la Donnière n° 8 – 69970 MARENNES, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Société de Lyon sous le numéro 413 423 682.



PRESENCE
ASSISTANCE TOURISME

POUR DÉCLARER VOS SINISTRES ASSURANCES

Adressez votre déclaration de sinistre par écrit dans les 5 jours suivant la date d'événement ou la date de votre retour :

- par mail : sinistres@presenceassistance.com
- ou
- par courrier : PRESENCE ASSISTANCE TOURISME BP 2101 75116 PARIS

Précisez le motif précis de votre sinistre et indiquer votre numéro de contrat : **7905889**



MAPFRE | ASSISTANCE

L'EUROPÉENNE

d'assurances voyages

Centrale d'Assistance

de L'Européenne d'Assurances Voyages

De l'Etranger

Tél : 00 33 1 46 43 50 20

fax : 00 33 1 46 43 50 26

De France

Tél : 01 46 43 50 20

fax : 01 46 43 50 26

à
l'écoute
24^H/24