

Dispositions Générales d'assurance

- Annulation de voyage
- Ratage d'avion
- Retard aérien

N° (voir Dispositions Particulières)



IMPORTANT

Dans les cas entraînant la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », vous devez aviser immédiatement votre agence de voyage et ensuite EUROP ASSISTANCE dans les 5 jours ouvrés. Pour les autres garanties d'assurance, vous devez nous écrire dans les 5 jours ouvrés suivant votre retour :

EUROP ASSISTANCE

Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers

Fax : +33 1 41 85 85 61

Mail : slv@europ-assistance.fr

TABLEAUX DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES D'ASSURANCE	MONTANTS MAX. TTC*/PERSONNE
ANNULATION DE VOYAGE - En cas de maladie, accident ou décès - Annulation pour toutes causes justifiées, indépendantes de votre volonté et imprévisibles	Selon conditions de vente du voyage dans la limite de 8 000 €/personne et 40 000 €/événement <i>Sans franchise</i> <i>Franchise de 50 €</i>
RATAGE D'AVION - Forfait (prestation terrestre + prestation de transport) - Vol sec (prestation aérienne)	Prise en charge d'un nouveau billet d'avion dans les cas d'un départ dans les 24 heures 50 % du montant total du forfait initial 80 % du montant total du billet initial
RETARD AÉRIEN - Retard > 6 heures entraînant une rupture de correspondance - Retard > 12 heures entraînant une rupture de correspondance	Nuit d'hôtel + petit-déjeuner + transfert de proximité avec un max. de 76 € Forfait 10 % du montant du voyage initial à valoir dans votre agence de voyage avec un max. de 250 €

*TCA au taux applicable selon la législation en vigueur.

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
ANNULATION DE VOYAGE	Le jour de la souscription au présent contrat.	Le jour du début du voyage.
AUTRES GARANTIES	Le jour du début du voyage.	Le dernier jour du voyage.

Les garanties ci-dessus (hors « ANNULATION DE VOYAGE ») sont applicables uniquement pendant la durée des garanties correspondant à la facture délivrée par votre agence de voyage avec un maximum de 92 jours à compter de la date de départ.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée aux Dispositions Particulières sont acquises. La souscription doit être faite le jour de l'inscription au Voyage ou, au plus tard, la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur.

GÉNÉRALITÉS

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

1. DÉFINITIONS

ACCIDENT GRAVE

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

ANNULATION

La suppression pure et simple du Voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant notre garantie et qui sont énumérés au titre « ANNULATION DE VOYAGE ».

ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés, les personnes voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur du présent contrat, ci-après désignées par le terme « **Vous** ». Ces personnes doivent avoir leur Domicile :

- en Europe occidentale,
- dans les DOM (départements d'outre-mer),
- en Polynésie française.

Seules 9 personnes au maximum peuvent être assurées sur le même contrat.

ASSUREUR

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « **Nous** ».

Les garanties d'assurance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances.

ATTENTAT

On entend par Attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous séjournez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation. Cet « Attentat » devra être recensé par le Ministère des Affaires étrangères français.

BILLET DE TRAIN

Les titres de transport ferroviaire.

CATASTROPHE NATURELLE

On entend par Catastrophe naturelle un phénomène tel qu'un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel, ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel, et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

CONFIRMATION DU VOL

Formalité permettant de valider l'achat du billet et de maintenir la réservation des places. Les modalités sont définies au niveau des conditions générales de vente de l'organisateur.

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES

Document dûment rempli et signé par l'Assuré sur lequel figurent ses nom et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du Voyage, la date d'établissement de ce document, ainsi que la formule et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de Sinistre les souscriptions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

DOM

Par DOM, on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique et La Réunion

DOMICILE

On entend par Domicile votre lieu de résidence principal et habituel, et figurant sur votre avis d'imposition sur le revenu, situé en Europe occidentale, dans les DOM ou en Polynésie française.

EUROPE OCCIDENTALE

Par Europe occidentale, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande,

Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

ÉTRANGER

Par Étranger, on entend le monde entier à l’exception du Pays d’origine et des pays exclus.

ÉVÈNEMENT MAJEUR À DESTINATION

Ensemble d’événements soudains véritablement insurmontables tels que Catastrophes naturelles (tsunamis, tremblements de terre, tempête, éruption, etc.), les événements politiques (émeute, révolution, coup d’état, conflit armé, embargo, mouvement populaire, etc.) et sanitaires (épidémie, pandémie, quarantaine, etc.) survenus dans un rayon de 100 km du lieu de villégiature de l’Assuré et dans les 15 jours précédant le départ.

FRANCE

Par France, on entend France métropolitaine et Principauté de Monaco.

FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à votre charge.

MALADIE GRAVE

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Par Membre de la famille, on entend le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces de l’Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l’Assuré ou de son conjoint.

PAYS D’ORIGINE

Est considéré comme Pays d’origine celui de votre Domicile.

SINISTRE

Événement à caractère aléatoire, de nature à engager la garantie du présent contrat.

SOUSCRIPTEUR

L’organisateur du Voyage ayant son Domicile en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d’autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

VOYAGE

Déplacement et/ou séjour d’ordre privé ou professionnel, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l’organisateur du Voyage dont les dates, la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières.

2. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

Sont exclus les pays recensés par le Ministère des Affaires étrangères français comme étant en état de guerre civile ou étrangère, d’instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens et ce quel qu’en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des Catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique ainsi que les pays subissant tout autre cas de force majeure.

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

3. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

A. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D’ASSURANCE :

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez compléter et signer la déclaration de sinistre jointe aux présentes Dispositions Générales et l’adresser à :

EUROP ASSISTANCE
Service Indemnisations
1, promenade de la Bonnette
92633 Gennevilliers cedex
Fax : +33 1 41 85 85 61
Mail : slv@europ-assistance.fr

B. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu’elles changent l’objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- **toute réticence ou déclaration intentionnellement fausse de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d’exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l’article L 113-8 du Code des Assurances,**
- **toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaise foi n’est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l’application de la réduction des indemnités du Code des Assurances tel que prévu à l’article L 113-9.**

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

ANNULATION DE VOYAGE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l’organisateur du Voyage, et selon les conditions de vente du Voyage **(à l’exclusion des frais de dossier et de la prime d’assurance)**, lorsque vous êtes dans l’obligation d’annuler votre Voyage avant le départ.

2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l’exclusion de tous les autres.

MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

y compris l’aggravation de maladies antérieures et des séquelles d’un accident antérieur :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou d’une des personnes vous accompagnant sous réserve qu’elle figure aux mêmes Dispositions Particulières,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu’elle figure aux mêmes Dispositions Particulières,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné aux mêmes Dispositions Particulières,
- de la personne chargée, pendant votre Voyage :
 - de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné aux mêmes Dispositions Particulières,
 - de la garde d’une personne handicapée sous réserve qu’elle vive sous le même toit que vous et que vous en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné aux mêmes Dispositions Particulières.

ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIÉES

La garantie vous est acquise, déduction faite d’une **Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties :**

- dans tous les cas d’Annulations imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés,
- ainsi qu’en cas d’Annulation, pour une cause justifiée, d’une ou plusieurs personnes inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat **(maximum 9 personnes assurées),**

- ainsi qu'en cas d'Attentat ou d'Événement majeur survenant à destination dans les 15 jours précédant la date de départ et dans un rayon de 100 km de votre lieu de villégiature par dérogation au paragraphe « 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT »,
- du fait de la grève du personnel de la compagnie aérienne régulière, low cost ou charter vous transportant à condition qu'aucun préavis n'ait été déposé au moment de la souscription du présent contrat.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « 3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses n'ayant pas nécessité une hospitalisation de 5 jours minimum au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- la contre-indication ou l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous les sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titre de transport, carnet de vaccination sauf en cas de vol, le jour du départ, du passeport ou de la carte d'identité,
- le report ou l'annulation d'un rendez-vous que nous avons déjà garanti et réglé,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat.

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du Voyage, **avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.**

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

Vous devez aviser immédiatement l'agence de voyage ou l'organisateur et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales.

En cas d'Annulation tardive, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance de l'événement donnant lieu à l'Annulation.

6. 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, ainsi que la copie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de licenciement économique, copie de la lettre de licenciement et copie du contrat de travail et photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- en cas de complications de grossesse, copie de la feuille d'examen prénatal et copie de l'arrêt de travail,
- en cas de décès, d'un certificat et une fiche d'État civil,
- dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention de notre Médecin Conseil.

À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis du Médecin Conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production.

Si vous vous y opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

De convention expresse, l'Assuré reconnaît à la Compagnie le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition. Vous devez également nous transmettre tous renseignements ou documents qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du Voyage,
- 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 les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

RATAGE D'AVION

Si vous ratez votre avion au départ de votre Voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons l'achat d'un nouveau billet pour la même destination, sous réserve que vous partiez dans les 24 heures qui suivent ou par le premier vol disponible :

- pour un forfait (prestations de transport et prestations terrestres) : **50 % du montant total du forfait initial,**
- pour un vol sec (prestations aériennes uniquement) : **80 % du billet initial total du vol sec.**

RETARD AÉRIEN

En cas de retard aérien, nous garantissons, **dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garanties,** en cas de :

- retard d'avion supérieur à 6 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques : nuit d'hôtel + petit-déjeuner + transfert de proximité avec **un maximum du montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties.**
- retard d'avion supérieur à 12 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques : **forfait de 10 % du montant du voyage initial en bon à valoir dans votre agence de voyage.**

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour, conformément aux dates et aux destinations indiquées dans vos Dispositions Particulières.

CADRE DU CONTRAT

1. PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées aux Dispositions Particulières avec une durée maximale de 3 mois consécutifs à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre inscription au Voyage et expire le jour de votre départ en voyage.

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

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

Nous ne pouvons être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations résultant :

- de cas de force majeure ou d'événements tels que guerres civiles ou étrangères, instabilité politique notoire, mouvements populaires, émeutes, actes de terrorisme, répressailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quel qu'en soit le motif notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, limitation ou interdiction de trafic aéronautique, grèves, explosions, Catastrophes naturelles, désintégration du noyau atomique, ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de délais et/ou d'impossibilité à obtenir les documents administratifs tels que visas d'entrée et de sortie, passeport, etc. nécessaires à votre transport à l'intérieur ou hors du pays où vous vous trouvez ou à votre entrée dans le pays préconisé par nos médecins pour y être hospitalisé, ni des retards dans l'exécution résultant des mêmes causes,
- des recours à des services publics locaux ou à des intervenants auxquels nous avons l'obligation de recourir en vertu de la réglementation locale et/ou internationale ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes,
- de la non-disponibilité aérienne ni des retards dans l'exécution des prestations résultant des mêmes causes.

3. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

Nous ne pouvons intervenir lorsque vos demandes de garanties ou de prestations sont consécutives à :

- une guerre civile ou étrangère, une émeute, un mouvement populaire, un acte de terrorisme,
- 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,
- des dommages directs ou indirects d'origine nucléaire ou causés par toute source de rayonnements ionisants,
- votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,

- l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel pouvant entraîner la garantie du contrat,
- tout incident survenu au cours d'épreuves, courses ou compétitions motorisées (ou leurs essais), soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque vous y participez en tant que concurrent,
- l'absence d'aléa,
- tout sinistre survenu dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité de garantie, et notamment en dehors des dates de voyage.

4. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré, ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs.

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3^e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix. Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3^e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu du siège social de l'assureur. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3^e.

5. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagé en exécution du présent contrat.

6. DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Concernant les garanties d'assurance, le règlement interviendra dans un délai de 15 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

7. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

En vertu des articles L 114-1 et L 114-2 du Code des Assurances, toute action concernant ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

8. RÉCLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige concernant un Sinistre, l'Assuré pourra s'adresser au Service Qualité d'EUROP ASSISTANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, à défaut de toute autre voie de recours.

9. MÉDIATION

Nous adhérons 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 : **MÉDIATION ASSURANCE - BP907 - 75424 Paris cedex 09.**

10. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel - A.C.P. - 61, rue Taitbout - 75009 Paris.

11. LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1, promenade de la Bonnette, 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. À défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire. Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROPASSISTANCE FRANCE.

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

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

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

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

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

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

COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

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

- annuler immédiatement auprès de votre agence de voyage,
- aviser EUROP ASSISTANCE par écrit au plus tard dans les 5 jours ouvrés suite à la survenance de l'événement.

Dans tous les cas, vous devez faire une déclaration en utilisant le feuillet au dos.

N° de contrat :

Quand faut-il déclarer un sinistre ?

Dans les 5 jours ouvrés à partir du moment où vous avez eu connaissance du sinistre.

Coordonnées de l'assuré

Nom

Prénom

N°

Voie

Code Postal

Ville

Désignation du voyage

Date du départ : Date du retour :

Destination

Organisateur

☐ Forfait

☐ Croisière

☐ Vol sec

☐ Location

☐ Parc d'attractions

Motif de la déclaration	Circonstances	
☐ Annulation de voyage	☐ Maladie	☐ Accident
☐ Ratage d'avion	☐ Décès	☐ Autres
☐ Retard aérien		

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

Les informations recueillies sont obligatoires pour le traitement de votre demande conformément à la loi Informatique et Libertés du 1^{er} janvier 1978 modifiée.

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

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

Observations :

Fait à :

Le :

Signature de l'assuré :