

Compagnie: Europ Assistance S.A.

Produit : EXECUTIVE

dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09 - France), sous le numéro 4021295. Cette Police d'Assurance Collective est souscrite auprès de sa filiale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le siège social est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Ce document n'est pas destiné à vos besoins spécifiques et les informations et obligations contenues dans ce document ne sont pas exhaustives. Pour toute information complémentaire concernant les droits et obligations de la compagnie d'assurance et de l'assuré, veuillez-vous référer aux conditions générales et/ou aux conditions particulières du produit d'assurance choisi. (Réf. doc. 09/2022)

De quel type d'assurance s'agit-il?

Cette police d'assurance couvre la perte financière que vous pourriez encourir en raison des frais d'annulation, retard aérien-ratage d'embarquement, bagages, interruption de séjour, responsabilité civile et prestations d'assistance.



Qu'est-ce qui est assuré?*

- ✓ **Annulation:** toute somme conservée par l'organisateur avant le départ: 1/en cas de décès, maladie ou accident grave; 2/dans tous les cas d'annulation imprévisibles indépendants de votre volonté et justifiés;
- ✓ **Retard Aérien-Ratage d'Embarquement:** 1/frais en cas de retard du vol initial (aller ou retour hors préacheminement) pour se rendre au port de départ du bateau; 2/frais d'achat d'un billet pour rejoindre la croisière à sa prochaine escale jusqu'à 50% du voyage ou remboursement de 75% du voyage, si vous ratez l'embarquement suite à un retard aérien au départ de votre croisière;
- ✓ **Bagages:** 1/ bagages, objets et effets personnels contre le vol, la destruction totale ou partielle; 2/frais d'achat d'effets et d'objets indispensables en cas de retard supérieur aux 48 heures ou si vos bagages et effets personnels ne vous sont pas restitués avant votre embarquement et le départ de votre croisière;
- ✓ **Interruption de Séjour:** remboursement des frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) si vous interrompez votre séjour suite à: 1/rapatriement médical organisé par Europ Assistance; 2/hospitalisation ou décès d'un proche; 3/sinistre dans votre domicile nécessitant votre présence;
- ✓ **Responsabilité Civile:** conséquences pécuniaires suite à tous dommages corporels ou matériels, causés à autrui par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage;
- ✓ **Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure:** 1/transport hospitalier; 2/rapatriement; 3/retour des membres de la famille ou de deux accompagnants bénéficiaires; 4/présence en cas d'hospitalisation si rapatriement impossible avant 5 jours; 5/accompagnement de vos enfants de moins de 18 ans; 6/remboursement complémentaire des frais médicaux et avance des frais d'hospitalisation à l'étranger; 7/franchise pour les frais médicaux y compris à bord du bateau; 8/remboursement des soins dentaires; 9/prolongation de séjour d'un accompagnant bénéficiaire en cas d'hospitalisation; 10/retour anticipé d'un membre de la famille en cas d'hospitalisation;
- ✓ **Assistance en cas de décès:** 1/transport; 2/frais de cercueil ou d'urne; 3/retour des membres de la famille ou d'un accompagnant bénéficiaire y compris le décès d'un membre de la famille;
- ✓ **Assistance voyage:** 1/avance de caution pénale à l'étranger et honoraires d'avocat; 2/retour en cas de sinistre à votre domicile; 3/retour anticipé en cas d'embarquement manqué suite à un retard aérien dans le cadre d'un préacheminement ou en cas de perte ou vol des papiers d'identité indispensables à l'embarquement; 4/transmission de messages urgent; 5/envoi de médicaments; 6/assistance vol, perte ou destruction des papiers; 7/avance de fonds; 8/informations voyage.

Qui est couvert ?*

Les personnes voyageant par l'intermédiaire de MSC Croisières, ayant souscrit au présent contrat et payé la prime correspondante

* Pour un aperçu complet des couvertures, des plafonds et des exclusions, nous vous renvoyons aux conditions générales



Qu'est-ce qui n'est pas assuré?*

- * Tout ce qui n'est pas explicitement couvert dans les conditions générales;
- * Guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme ; participation volontaire à des émeutes, grèves, rixes ou voies de fait;
- * la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité;
- * l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool;
- * Epidémies ou Maladies infectieuses d'apparition soudaine causées par la pollution ou la contamination de l'atmosphère;
- * Les conséquences d'une Epidémie ou d'une pandémie causée par toute Maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du pays de Votre Domicile ou de tout pays que Vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le Voyage.
- * les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,
- * **Annulation:** dispositifs médicaux personnels, frais de dossier; vaccination ; bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions; 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 ;
- * **Bagages:** le vol, l'échange, l'oubli et la perte des bagages, effets et objets personnels, des espèces, documents, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit laissés sans surveillance; confiscation des biens par les Autorités; dépréciation et privation de jouissance; vélos, remorques, titres de valeur, tableaux, lunettes, lentilles de contact, clés de toutes sortes, documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, GSM, CD, articles de sport, instruments de musique, produits alimentaires, briquets, stylos, cigarettes, alcools, objets d'art, cannes à pêche, produits de beauté, pellicules photos et objets achetés au cours de votre voyage ; le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public/local mis à la disposition commune/véhicule sans coffre; l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ; le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ; coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives ; dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ou par une source de chaleur ; la confiscation des biens ; collections, échantillons de représentants de commerce ; espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit ; bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clef ou qu'ils ne sont pas portés ; bris des objets fragiles ; dépréciation ; toute prothèse, appareillage de toute nature, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté.
- * **Interruption de Séjour :** les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (hors transport) ;
- * **Responsabilité Civile :** les dommages résultant de toute activité professionnelle; dommages matériels survenus sur tout véhicule, résultant de toute activité professionnelle et de : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions ; résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur ; atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants ; dommages immatériels distincts ; dispositions prises sans accord préalable de la Compagnie.
- * **Assistance en cas de décès :** frais de cérémonie, convois locaux, inhumation ; amendes ; honoraires d'avocat si non liés à un accident de trafic ; médicaments, lunettes, prothèses ;
- * **Assistance voyage :** conséquences d'actes dolosifs, de (tentatives de) suicide ; maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois, précédant toute demande ; conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, chimiques type gaz de combat, agents incapacitants, neurotoxiques, neurotoxiques rémanents ; incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées ; voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique, contrôle ;

transport pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour ; demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse ; grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ; appareillages médicaux et les prothèses, lunettes, lentilles, vaccination ; cures thermales ; frais médicaux engagés dans votre pays d'origine ; hospitalisations prévues ; séjours dans une maison de repos ; rééducations, kinésithérapies, chiropraxies ; services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas légalement reconnu ; recherches de personne dans le désert ; excédents de poids frais d'acheminement des bagages ; frais de restaurant ; frais de douane ; pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral ; forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.



Y a-t-il des exclusions à la couverture?*

- ! Exclusions générales
- ! les sinistres dont le fait générateur est antérieur à la souscription de la garantie, ou à votre adhésion au contrat;
- ! une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires, des actes de terrorisme ;
- ! votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait;
- ! la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité;
- ! l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool;
- ! tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.



Où suis-je couvert(e)?

- ✓ Mondialement

Sont toujours exclus :

- ✓ Les pays ou régions en état de guerre civile ou étrangère et ceux où la sécurité est troublée par des insurrections, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme, restrictions à libre circulation des personnes et des biens, grèves ou autres événements fortuits empêchant l'exécution de la convention;
- ✓ La Corée du Nord, la Syrie, la Crimée, Iran, le Venezuela, Myanmar (Birmanie), Afghanistan, la Fédération de Russie, la Biélorussie et les Républiques Populaires de Donetsk et de Lougansk



Quelles sont mes obligations?

Engagements à la souscription :

- Nous donner des informations honnêtes, précises et complètes.

Engagements pendant la durée du contrat :

- Nous informer de tout changement au risque assuré (p. ex. nombre de personnes assurées, destination du voyage, matricule du véhicule...).

Obligations en cas de sinistre :

- Si vous êtes malade ou blessé, vous devez d'abord faire appel aux services de secours locaux et ensuite nous fournir les données du médecin traitant local;
- Ensuite vous nous consultez le plus rapidement possible avant de prendre des mesures en relation avec le sinistre;
- En cas de maladie ou d'accident, nous fournir 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;
- 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.
- Vous conformer aux solutions que nous proposons ;
- 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 de la croisière ;
 - 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.
- Nous informer des garanties qui assurent la totalité ou une partie des risques chez un autre assureur;
- Nous fournir les justificatifs originaux de vos débours garantis;
- Nous céder les titres de transport que vous n'avez pas utilisés lorsque nous avons pris en charge votre rapatriement.
- Nous remettre le récépissé de votre déclaration de vol aux autorités lorsque le vol génère une assistance garantie
- Le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- Les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.



Quand et comment effectuer les paiements?

Le montant de la cotisation est communiqué à l'Adhérent avant l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables. Elle est payée à l'Assureur au moment de l'Adhésion par les moyens de paiement acceptés.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

Pour la couverture annulation, vous êtes couvert à partir de la date de l'inscription au Voyage jusqu'au moment où le Voyage commence.

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, Exclusivement pour les croisières "World Cruise" par exception la validité de la police est prorogée au delà des 90 jours, pour toute la durée de la croisière. Exception:

- la garantie Annulation qui prend effet le jour de votre inscription au voyage, et expire le jour de votre départ en voyage,
- la prestation d'assistance «Informations voyage » qui prend effet le jour de la souscription du contrat afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage, et expire le jour de votre retour du voyage.
- Pour la croisière "Word Cruise" avec inclusion de 1 segment, la durée de validité du contrat sera prolongé pour la durée totale de la croisière autour du monde



Comment puis-je résilier le contrat?

Le Preneur d'assurance peut résilier la Police si la Police a été souscrite à distance pour une durée supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la résiliation, sans pénalité et sans obligation de motivation. Le Preneur d'assurance peut exercer sa faculté de résiliation dans un délai de 14 jours, à compter du jour de la souscription de la Police ou du jour où le Preneur d'assurance a reçu les conditions contractuelles et toutes autre informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à la date de la souscription de la Police, en envoyant un email à backoffice@msccruises.be ou en envoyant une lettre à : MSC Cruises Belgium N.V./S.A. Boulevard International 55F 1070 Bruxelles. Le Preneur d'assurance peut également résilier la Police si la Police a été souscrite pour une durée supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la résiliation, sans pénalité et sans obligation de motivation.

**VOTRE CONTRAT D'ASSURANCE ET D'ASSISTANCE
EXECUTIVE
N°IB2300200BEMU0/IB2300200BEMU1
LES GARANTIES ASSURANCE EXECUTIVE MSC CROISIÈRES**

Document d'information sur le produit d'assurance reçu et vu avant la conclusion de la vente

QUELQUES CONSEILS

- ▣ Avant de partir dans un pays de l'Union Européenne, munissez- vous de la carte Européenne d'Assurance Maladie délivrée par votre Mutuelle, afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux.
- ▣ Avant de partir à l'étranger, si vous êtes sous traitement, n'oubliez pas d'emporter vos médicaments et transportez les dans vos bagages à mains pour éviter une interruption de traitement en cas de retard ou de perte de bagages
- ▣ Si vous pratiquez une activité physique ou motrice à risque ou un déplacement dans une zone isolée dans le cadre de votre voyage, nous vous conseillons de vous assurer au préalable qu'un dispositif de secours d'urgence a été mis en place par les autorités compétentes du pays concerné pour répondre à une éventuelle demande de secours.
- ▣ En cas de perte ou de vol de vos clés, il peut être important d'en connaître les numéros. Prenez la précaution de noter ces références.
- ▣ De même, en cas de perte ou de vols de vos papiers d'identité ou de vos moyens de paiement, il est plus aisé de reconstituer ces documents si vous avez pris la peine d'en faire des photocopies et de noter les numéros de votre passeport, carte d'identité et carte bancaire, que vous conserverez séparément.
- ▣ Si vous êtes gravement malade ou blessé(e), contactez-nous dans les plus brefs délais, après avoir pris soin de faire appel aux secours d'urgence (SMUR, pompiers, etc.) auxquels nous ne pouvons nous substituer.
- ▣ **ATTENTION**
Certaines pathologies peuvent constituer une limite aux conditions d'application du contrat. Nous vous conseillons de lire attentivement les présentes Conditions Générales.

IMPORTANT

Pour bénéficier de la garantie "Annulation de Croisière" ou de toutes autres prestations en Assurance du présent contrat, vous devez nous envoyer votre déclaration de sinistre dans les cinq jours ouvrés suite à la survenance de l'événement. Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de Notre site web :

<https://www.europ-assistance.be/fr/mon-espace-client>

C'est le moyen le plus efficace pour Nous saisir !

Vous pouvez également envoyez-nous un e-mail à l'adresse email suivante:

claims@europ-assistance.be

ou Nous écrire à l'adresse suivante :
EUROP ASSISTANCE
Claims Department Cantersteen 47
1000 Bruxelles
Tél : 02.541.90.41
Fax : 02.533.77.76

Pour bénéficier des garanties d'assistance du présent contrat, il est IMPERATIF de contacter EUROP ASSISTANCE préalablement à toute intervention, afin d'obtenir un numéro de dossier qui, seul, justifiera une prise en charge

EUROP ASSISTANCE 24h/24 et 7/7

Par téléphone: depuis la Belgique : **02 541 90 56**
depuis l'étranger : **+ 32 2 541 90 56**

Par fax: depuis la Belgique : **02 533 77 75**
depuis l'étranger : **+ 32 2 533 77 75**

Par e-mail: help@europ-assistance.be

TABLEAU DE MONTANT DES GARANTIES

LES GARANTIES D'ASSURANCE	MONTANTS DE REMBOURSEMENT
Annulation de croisière En cas de Maladie, Accident, Décès Annulation toutes causes justifiées	Selon conditions de vente de la croisière dans la limite de 50 000 € /personne et 120 000 € /événement Sans franchise Franchise de 10% avec un minimum de 50 €
Retard aérien > 6 heures Indemnité forfaitaire Entraînant un ratage d'embarquement	75 € par pers. Prise en charge d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à la prochaine escale (dans la limite de 50% du prix de la croisière) Ou Remboursement de 75% du montant du voyage
Bagages Perte, vol ou détérioration (y compris mouille ou coulage) Objets précieux Franchise par bagage Retard de livraison > 48 heures ou après embarquement	2 500 € Limités à 50% 30€ 150 €
Frais d'interruption de séjour <ul style="list-style-type: none"> • en cas de retour anticipé • en cas de rapatriement • en cas d'hospitalisation 	Au prorata des jours non-utilisés Dans la limite de 5 000 € par pers.
Responsabilité Civile à l'étranger <ul style="list-style-type: none"> • Dommages Corporels • Dommages Matériels • Franchise 	12 000 000 € 45 000 € 75 €

LES PRESTATIONS D'ASSISTANCE	MONTANTS DE PRISE EN CHARGE
Assistance aux personnes en cas de maladie ou de blessure lors d'un voyage	
<ul style="list-style-type: none"> • Transport / Rapatriement • Retour des membres de la famille ou de deux accompagnants bénéficiaires ou <ul style="list-style-type: none"> • Présence hospitalisation si rapatriement impossible avant 5 j • Accompagnement de vos enfants de moins de 18 ans • Remboursement complémentaire des frais médicaux et avance des frais d'hospitalisation à l'étranger • Franchise pour les frais médicaux • Franchise frais médicaux à bord du bateau • Remboursement des soins dentaires • Prolongation de séjour d'un accompagnant bénéficiaire si hospitalisation • Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille 	Frais réels (1) (2) (1) (2) + hôtel 80 €/nuît/ 7 nuits maximum (1) Europe et Pays Méditerranéens : 30 500 € Reste du Monde : 75 000 € 30 € 100 € 160 € Hôtel 80 € par nuit/4 nuits maximum (1) (2)
Assistance en cas de décès	
<ul style="list-style-type: none"> • Transport • Frais de cercueil ou d'urne • Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant bénéficiaire • Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille • Formalités décès (aller-retour + hôtel 2 nuits maximum) 	Frais réels 1 500 € (1) (2) (1) (2) 80 € par nuit
Assistance Voyage	
<ul style="list-style-type: none"> • Avance de caution pénale à l'étranger • Avance et prise en charge des honoraires d'avocat à l'étranger • Retour en cas de sinistre au domicile • Retour anticipé en cas d'embarquement manqué suite retard aérien dans le cadre d'un pré-acheminement • Retour anticipé en cas de perte ou vol des papiers d'identité indispensables à l'embarquement • Transmission de messages urgents • Envoi de médicaments • Assistance vol, perte ou destruction des papiers • Avance de fonds • Informations voyage 	15 300 € 1 525 € (1) (2) (1) (2) (1) (2) 1 500 €

- (1) par train en 1^{ère} classe ou par avion de ligne en classe économique
 (2) frais de taxi au départ et à l'arrivée

PRISE D'EFFET ET DUREE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Annulation de croisière Autres garanties	Le jour de l'inscription au voyage Le jour du début de voyage	Le jour du début du voyage Le dernier jour du voyage

Sanctions Internationales

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la police qui exposerait l'Assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, de la France, du Royaume Uni ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur les sites suivants : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale> et <https://www.europ-assistance.be/fr/limitations-territoriales>

Generalites

Comme tout contrat d'assurance et d'assistance, celui-ci comporte pour vous comme pour nous des droits mais également des obligations. Il est régi par la loi Belge, la Loi du 14 avril 2014 relative aux Assurances (M.B. 30 avril 2014). Ces droits et obligations sont exposés dans les pages qui suivent.

DEFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par:

ACCIDENT : 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 qui sont énumérés au titre FRAIS D'ANNULATION.

ASSUREUR/ASSISTEUR : Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme "nous". Les prestations définies dans le présent contrat sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE.

ASSURE : Sont considérés comme Assurés, les personnes voyageant par l'intermédiaire de MSC Croisières, ayant souscrit au présent contrat et payé la prime correspondante, ci-après désignées par le terme "Vous".

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 belge.

DOMICILE : On entend par domicile la résidence principale et habituelle des Assurés. Le domicile de tous les assurés doit être situé en Belgique.

EPIDEMIE/CONTEXTE EPIDÉMIQUE : Une épidémie désigne l'apparition soudaine, inopinée et à grande échelle, dans un pays, d'une Maladie contagieuse qui se propage rapidement et brusquement à travers ledit pays, pour autant que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ait recommandé d'annuler tous les voyages internationaux non essentiels vers ou à partir des régions touchées et, dans le cas de virus de la grippe, pour autant que l'OMS ait déclaré un niveau d'alerte d'au moins 5 correspondant à une pandémie, conformément à son plan mondial de lutte contre la pandémie grippale. La mise en Quarantaine des personnes touchées doit être déclarée par le service sanitaire compétent ou les autorités compétentes dans le pays concerné.

ETRANGER : Par "Etranger", on entend le monde entier à l'exception de votre pays d'origine et des pays exclus.

FRANCHISE : Partie de l'indemnité restant à votre charge.

MALADIE : Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

MEMBRE DE LA FAMILLE : Par membre de la famille, on entend le conjoint, le cohabitant légal ou concubin vivant sous le même toit, un enfant (légitime, naturel ou adopté), un frère ou une sœur, le père, la mère, un des beaux-parents, un des petits enfants ou un des grands-parents, le tuteur légal, les beaux-frères et belles-sœurs, les gendres et belles-filles, les oncles et tantes, les neveux et nièces.

PAYS D'ORIGINE : Est considéré comme pays d'origine celui de votre domicile.

QUARANTAINE : Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une Maladie contagieuse.

SINISTRE : Evénement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

CONDITIONS D'APPLICATION

1) QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Pour les garanties assistance et assurance, les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile.

Sont exclus les pays 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, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre Domicile. À ce titre, et cumulativement avec toute autre exclusion territoriale définie dans le présent document, les prestations ne sont pas fournies dans les pays et territoires suivants: **Afghanistan, Biélorussie, Birmanie/Myanmar, Crimée et régions de Donetsk et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie, Syrie et Venezuela.**

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis. La notion « ressortissants des États-Unis » inclut toute personne, où qu'elle se trouve, qui est un citoyen américain ou qui réside habituellement aux États-Unis (y compris les titulaires d'une carte verte)

2) QUELLE EST LA DUREE DE VOTRE CONTRAT ?

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, Exclusivement pour les croisières "World Cruise" par exception la validité de la police est prorogée au delà des 90 jours, pour toute la durée de la croisière.

Exception:

- la garantie Annulation qui prend effet le jour de votre inscription au voyage, et expire le jour de votre départ en voyage,
- la prestation d'assistance « Informations voyage » qui prend effet le jour de la souscription du contrat afin que vous puissiez y avoir recours avant le jour de votre départ en voyage, et expire le jour de votre retour du voyage.
- Pour la croisière "Word Cruise" avec inclusion de 1 segment, la durée de validité du contrat sera prolongé pour la durée totale de la croisière autour du monde

3) QUE DEVEZ-VOUS FAIRE DE VOS TITRES DE TRANSPORT ?

Lorsqu'un transport est organisé et pris en charge en application des clauses du contrat, vous vous engagez, soit à nous réserver le droit d'utiliser votre (vos) titre(s) de transport, soit à nous rembourser les montants dont vous obtiendrez le remboursement auprès de l'organisme émetteur de votre (vos) titre(s) de transport.

4) COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

1. Vous avez besoin d'assistance :

En cas d'urgence, il est impératif de contacter les services de secours pour tous problèmes relevant de leurs compétences.

Afin de nous permettre d'intervenir, nous vous recommandons de préparer votre appel.

Nous vous demanderons les informations suivantes :

- vos nom(s) et prénom(s),
- l'endroit précis où vous vous trouvez, l'adresse et le numéro de téléphone où l'on peut vous joindre,
- votre numéro

decontrat. Vous devez :

**Nous appeler sans attendre au n° de téléphone dédié à MSC
CROISIERES Belgique**

Tel : 02 541 90 56 (+ 32 2 541 90 56 depuis l'étranger)

Fax : 02 533 77 75 (+ 32 2 533 77 75 depuis l'étranger)

- **obtenir notre accord préalable avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense,**
- vous conformer aux solutions que nous préconisons,
- nous fournir tous les éléments relatifs au contrat souscrit,
- nous fournir tous les justificatifs originaux des dépenses dont le remboursement est demandé.

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires (certificat de décès, justificatif de domicile, certificat de vie maritale, justificatif de dépenses, etc. ...) appuyant toute demande d'assistance.

Nous intervenons à la condition expresse que l'événement qui nous amène à fournir la prestation demeure incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

Ne peut être ainsi couvert un événement trouvant son origine dans une maladie et/ou blessure préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, ou une hospitalisation de jour, ou une hospitalisation ambulatoire dans les trois mois précédant la demande d'assistance qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état.

2. Vous souhaitez déclarer un sinistre couvert au titre de la garantie d'assurance :

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du sinistre pour les bagages, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, 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 l'adresse suivante. Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de Notre site web :

<https://www.europ-assistance.be/fr/mon-espace-client>

C'est le moyen le plus efficace pour Nous saisir !

Vous pouvez également envoyer-nous un e-mail à l'adresse email suivante :

claims@europ-assistance.be

ou Nous écrire à l'adresse suivante
EUROP ASSISTANCE
Claims Department Cantersteen 47
1000 Bruxelles
Tél : 02.541.90.41
Fax : 02.533.77.76

3 Fausses déclarations

Toute fraude de la part de l'assuré dans l'établissement de la déclaration ou dans les réponses aux questionnaires a pour conséquence que l'assuré est déchu de ses droits vis-à-vis de l'assureur. Tout document devra donc être rempli de manière complète et minutieuse.

5) QUELLES SONT LES LIMITATIONS EN CAS DE FORCE MAJEURE OU AUTRES EVENEMENTS ASSIMILES ?

Nous ne pourrions 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, représailles, restriction à la libre circulation des personnes et des biens, et ce quelle 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.

Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des manquements à l'exécution des prestations en cas 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.

6) QUELLES SONT LES EXCLUSIONS COMMUNES A TOUS LES RISQUES ?

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

- une guerre civile ou étrangère, des émeutes, des mouvements populaires,
- votre participation volontaire à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat,
- Epidémies ou Maladies infectieuses d'apparition soudaine causées par la pollution ou la contamination de l'atmosphère;
- Les conséquences d'une Epidémie ou d'une pandémie causée par toute Maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) ou toute autorité compétente du pays de Votre Domicile ou de tout pays que Vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le Voyage.
- Les conséquences d'une mise en Quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son Compagnon de Voyage avant ou pendant leur/son Voyage.

7) COMMENT SONT EXPERTISES LES DOMMAGES MATERIELS 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 troisième et tous trois opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les deux experts de s'entendre sur le choix d'un troisième, la nomination est faite par le Tribunal du lieu où le sinistre s'est produit. 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 troisième.

8) SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assistance et/ou d'assurance, à l'exception de celle versée au titre de la garantie "Accidents de voyage", nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du sinistre. Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagé en exécution du présent contrat.

9) QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

Toute action dérivant de la présente convention est prescrite dans un délai de 3 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance.

10) RECLAMATIONS

Toute plainte au sujet du contrat ou de son exécution peut être adressée à :

- Europ Assistance Belgium à l'attention du Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles (complaints@europ-assistance.be), tél.: 02/ 541.90.48 du lundi au jeudi de 10h à 12h et de 14h à 16h,

ou à

- L'Ombudsman des assurances, Square de Meeûs 35 à 1000 Bruxelles (www.ombudsman.as) sans préjudice de la possibilité pour le Preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

11) PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

L'Assureur traite vos données conformément aux réglementations et directives nationales et européennes. Vous trouverez toutes les informations concernant le traitement de vos données personnelles dans notre déclaration de confidentialité ci-dessous.

12) FACULTE DE RESILIATION

Le Preneur d'assurance peut résilier la Police si la Police a été souscrite à distance pour une durée supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la résiliation, sans pénalité et sans obligation de motivation.

Le Preneur d'assurance peut exercer sa faculté de résiliation dans un délai de 14 jours, à compter du jour de la souscription de la Police ou du jour où le

Preneur d'assurance a reçu les conditions contractuelles et toutes autre informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à la date de la souscription de la Police, en envoyant un email à backoffice@msccruises.be ou en envoyant une lettre à : MSC Cruises Belgium N.V./S.A. Boulevard International 55F 1070 Bruxelles.

A cet effet, le Preneur d'assurance peut utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de la Police que j'ai souscrite en date du XXX suivant le Certificat d'Assurance n°XXXXX. Signature. »

Le Preneur d'assurance peut également résilier la Police si la Police a été souscrite pour une durée supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la résiliation, sans pénalité et sans obligation de motivation.

ANNULATION DE CROISIERE

1) CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur de la croisière, et selon les conditions de vente de la croisière (à l'exclusion des frais de dossier), 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 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 de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la même facture ;
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant, sous réserve qu'elle figure sur la même facture ;
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de la personne chargée pendant votre croisière :
 - de la garde de vos enfants mineurs, sous réserve que son nom soit mentionné à la réservation de la croisière
 - de la garde d'une personne handicapée, sous réserve qu'elle vive sous le même toit que vous et que en soyez le tuteur légal et que son nom soit mentionné dès l'inscription à la croisière
- de votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription à la croisière ;

ANNULATION POUR TOUTES CAUSES JUSTIFIEES

La garantie vous est acquise, déduction faite d'une **franchise indiquée au Tableau des Montants de Garantie** :

- dans tous les cas d'annulation imprévisibles au jour de la souscription du présent contrat, indépendants de votre volonté et justifiés
- 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 si, du fait de ce désistement, vous devez séjourner seul dans une résidence ou un hôtel du groupe,
- **en cas d'attentat** : Garantie acquise, si dans les 15 jours précédant la date de départ, un attentat se produit dans un rayon de 100 kilomètres de votre lieu de villégiature.

La garantie Annulation ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du séjour par l'organisateur ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

3) CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, 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.
- les complications de grossesse lorsque la personne est enceinte de plus de 6 mois au moment du départ.
- 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.
- l'oubli de vaccination.
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous 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, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol le jour du départ du passeport ou carte d'identité.
- 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

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 de la croisière, avec un **maximum et une franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties**.

5) DANS QUEL DELAI DEVEZ-VOUS NOUS DECLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'agence de Voyage ou l'organisateur et nous aviser dans les cinq jours ouvrés suivant l'événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez dans l'attestation d'assurance qui vous a été remise.

Si les obligations précédentes n'étaient pas remplies et que vous annuliez le voyage ultérieurement, nous serions en droit de ne rembourser les frais d'annulation qu'à compter de la première manifestation de la maladie ou de l'accident 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;
- 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.
- **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 de la croisière ;
- 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.

7) DROIT DE CONTROLE DE L'ASSUREUR

L'assuré reconnaît le droit de vérifier le contenu de l'ensemble des déclarations faites par l'assuré et/ou tous les documents produits par l'assuré.

8) CLAUSE DE CONSENTEMENT

Le preneur d'assurance, agissant tant en son nom qu'au nom et pour compte des assurés, permet à l'assureur de traiter les données médicales ou sensibles qui concernent tant sa personne que celles des assurés, dans la mesure nécessaire à la poursuite des finalités d'utilisation suivantes : la gestion des assurances, la gestion des rais et décompte de l'assurance et la gestion d'un éventuel contentieux

RETARD AERIEN - RATAGE D'EMBARQUEMENT

La garantie prévoit le remboursement d'une somme forfaitaire dans la limite indiquée ci-après, si le vol initial (aller ou retour hors pré-acheminement), pour se rendre au port de départ du bateau, a subi un retard.

- Retard > 6 heures : Indemnité forfaitaire de 75 € par personne.

Pour le calcul de l'indemnité, les heures de retard du vol aller ne s'additionnent pas avec les heures de retard du vol retour. Cependant, les indemnités sont cumulables en cas de retard subi sur le vol aller et le vol retour.

Si vous ratez votre embarquement suite à un retard aérien au départ de votre croisière, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons :

- l'achat d'un billet d'avion, de train ou de bateau pour rejoindre la croisière à sa prochaine escale à concurrence maximale de 50 % du montant total de votre forfait, ou
- 75% du coût de la croisière (hors transport aérien) en cas d'impossibilité de rejoindre la croisière aux conditions de garantie accordées.

ASSURANCE BAGAGES

1) CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, à concurrence du montant indiqué au tableau des montants de garantie, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre:

- le vol,
- la destruction totale ou partielle, y compris dommages résultant de la mouille ou du coulage
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

2) RETARD DE LIVRAISON

Dans le cas où vos bagages personnels ne vous seraient pas remis à l'aéroport de destination de votre voyage aller et s'ils vous sont restitués avec plus de 48 heures de retard ou s'ils ne vous sont pas restitués avant votre embarquement et le départ de votre croisière, vous percevrez une indemnité forfaitaire (se référer au Tableau des Montants de garanties), afin de vous permettre de procéder à l'achat d'effets et d'objets indispensables.

Cette indemnité ne se cumule pas avec la garantie ci-dessus.

3) LIMITATION DE REMBOURSEMENT POUR CERTAINS OBJETS

Pour les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, ainsi que pour tout appareil de reproduction du son et/ou de l'image et leurs accessoires, fusils de chasse, portables informatiques, la valeur de remboursement ne pourra en aucun cas excéder 50% du montant d'assurance garanti indiqué au tableau des montants de garantie.

En outre, les objets énumérés ci-dessus ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert.

Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

4) CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après:

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes;
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ;
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord,...) ;
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions ;
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages ;
- la confiscation des biens par les Autorités (douane, police) ;
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente ;
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ;
- les collections, échantillons de représentants de commerce ;
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit ;
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clef ou qu'ils ne sont pas portés ;
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre ;
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance ;

- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clés de toutes sortes, les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, GSM, les CD, les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

5) POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Le montant indiqué au Tableau des Montants de Garantie constitue le maximum de remboursement pour tous les sinistres survenus pendant la période de garantie.

Une franchise indiquée au tableau des Montants de Garantie, sera retenue par sinistre.

6) COMMENT VOTRE INDEMNITE EST-ELLE CALCULEE?

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

7) QUELLES SONT LES PIECES A FOURNIR EN CAS DE SINISTRE?

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

- le récépissé d'un dépôt de plainte ou de déclaration de vol auprès d'une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.) lorsqu'il s'agit de vol ou de perte,
- les bulletins de réserve auprès du transporteur (maritime, aérien, ferroviaire, routier) lorsque vos bagages ou objets se sont égarés pendant la période où ils se trouvaient sous la garde juridique du transporteur.

En cas de non présentation de ces documents nous serons en droit de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

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, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu de tout droit à indemnité.

8) QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RECUPEREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLES COUVERTS PAR UNE GARANTIE BAGAGE ?

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

- Nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels;

- Nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours:

- soit pour le délaissement;
- soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

FRAIS D'INTERRUPTION DE SEJOUR

Suite à votre rapatriement médical organisé par Europ Assistance, nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter du jour suivant votre rapatriement ;

De même si un proche parent (votre conjoint, un ascendant ou descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères et sœurs décède, et que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre rapatriement, nous vous remboursons au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (transport non compris) à compter du jour suivant votre rapatriement.

Par ailleurs, nous remboursons également au prorata temporis les frais de séjour déjà réglés et non utilisés (hors transport) lorsqu'un attentat a lieu durant votre séjour dans un rayon de 100 kilomètres du lieu de votre villégiature, ou si un sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux) survient à votre domicile et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour et que nous procédions à votre retour anticipé.

RESPONSABILITE CIVILE

1) CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que l'Assuré peut encourir en raison de tous dommages corporels ou matériels, causés à autrui par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage, dans la limite des montants indiqués au Tableau des Montants de Garantie.

2) CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant à l'annexe GENERALITES, nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après:

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale ;
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur, ou de la pratique de sports aériens ;
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres)
- les dommages résultant de toute activité professionnelle ;
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels atteignant l'Assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendants ;
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis.
- toutes dispositions prises à l'initiative de l'Assuré sans accord préalable de la Compagnie;
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tous sports aériens, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.

3) TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITE :

Aucune reconnaissance de responsabilité, aucune transaction que vous auriez acceptée sans notre accord ne nous est opposable. Toutefois, l'acceptation de la matérialité des faits n'est pas considérée comme une reconnaissance de responsabilité, non plus que le seul fait d'avoir procuré à une victime un secours urgent, lorsqu'il s'agit d'un acte d'assistance que toute personne a le droit d'accomplir.

4) PROCEDURE

En cas d'action dirigée contre vous, nous assurons votre défense et dirigeons le procès pour les faits et dommages rentrant dans le cadre des garanties du présent contrat.

Toutefois, vous pouvez vous associer à notre action dès lors que vous pouvez justifier d'un intérêt propre non pris en charge au titre du présent contrat.

Le fait de pourvoir à titre conservatoire à votre défense ne peut être interprété comme une reconnaissance de garantie et n'implique en aucune façon que nous acceptons de prendre en charge des dommages qui ne seraient pas garantis par le présent contrat.

Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

5) RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

- devant les juridictions civiles, commerciales ou administratives, nous en avons le libre exercice dans le cadre des garanties du présent contrat ;
- devant les juridictions pénales, les voies de recours ne peuvent être exercées qu'avec votre accord ;
- si le litige ne concerne plus que des intérêts civils, le refus de donner votre accord pour l'exercice de la voie de recours envisagée entraîne le droit pour nous de vous réclamer une indemnité égale au préjudice qui en sera résulté pour nous.

Vous ne pouvez vous opposer à l'exercice de notre recours contre un tiers responsable si celui-ci est garanti par un autre contrat d'assurance.

6) INOPPOSABILITE DES DECHEANCES

Même si vous manquez à vos obligations après sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable. Nous conservons néanmoins, dans ce cas, le droit d'exercer contre vous une action en remboursement pour toutes les sommes que nous aurons payées ou mises en réserve à votre place.

7) FRAIS DE PROCES

Nous prenons en charge les frais de procès, de quittance et autre frais de règlement. Toutefois, si vous êtes condamné pour un montant supérieur à celui de la garantie, chacun d'entre nous supporte ces frais dans la proportion des parts respectives dans la condamnation.

PRESTATIONS D'ASSISTANCE

1) ASSISTANCE EN CAS DE MALADIE OU DE BLESSURE LORS D'UN VOYAGE

1.1) Transport / rapatriement

Nos médecins se mettent en relation avec le médecin local ou le service hospitalier qui vous a pris en charge à la suite de la maladie ou de l'accident.

Ils recueillent toute information nécessaire à la décision qui doit être prise dans votre intérêt médical, auprès du médecin local, éventuellement auprès du médecin traitant habituel.

Les informations recueillies nous permettent après décision de nos médecins, de déclencher, organiser et prendre en charge - en fonction des seules exigences médicales - soit votre retour à votre domicile, soit votre transport, le cas échéant sous surveillance médicale, vers un service hospitalier approprié proche de votre domicile, par véhicule sanitaire léger, ambulance, wagon-lit, train en première classe (couchette ou place assise), avion de ligne en classe économique ou avion sanitaire.

Dans certains cas, votre sécurité peut nécessiter un premier transport vers un centre de soins de proximité, avant d'envisager un retour vers une structure proche de votre domicile.

Seuls votre intérêt médical et le respect des règlements sanitaires en vigueur sont pris en considération pour arrêter la décision de transport, le choix du moyen utilisé pour ce transport et le choix du lieu d'hospitalisation éventuel.

Les informations des médecins locaux ou du médecin traitant habituel, qui peuvent être essentielles, nous aident à prendre la décision qui paraît la plus opportune.

Il est à cet égard, expressément convenu que la décision finale à mettre en œuvre dans votre intérêt médical appartient en dernier ressort à nos médecins, et ce afin d'éviter tous conflits d'autorités médicales.

Par ailleurs, dans le cas où vous refusez de suivre la décision considérée comme la plus opportune par nos médecins, vous nous déchargez expressément de toute responsabilité, notamment en cas de retour par vos propres moyens, ou encore en cas d'aggravation de votre état de santé.

1.2) Retour des membres de votre famille ou de deux accompagnants assurés

Lorsque vous êtes rapatrié(e) par nos soins, selon avis de notre Service Médical, nous organisons le transport des membres de votre famille assurés ou de deux personnes assurées qui se déplaçaient avec vous afin, si possible, de vous accompagner lors de votre retour.

Ce transport se fera :

- soit avec vous,
- soit individuellement.

Nous prenons en charge le transport de ces personnes assurées, par train 1ère classe ou par avion classe économique ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour vous rendre de votre lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation « PRESENCE HOSPITALISATION ».

1.3) Présence hospitalisation

Lorsque vous êtes hospitalisé sur le lieu de votre maladie ou de votre accident et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que votre retour ne peut se faire avant 5 jours : nous organisons et prenons en charge le déplacement aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique d'une personne de votre choix depuis votre pays d'origine, pour lui permettre de se rendre à votre chevet.

Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 7 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit.

Cette prestation n'est pas cumulable avec la prestation " RETOUR DES MEMBRES DE VOTRE FAMILLE OU DE DEUX ACCOMPAGNANTS ASSURES".

1.4) Accompagnement de vos enfants

Lorsque, malade ou blessé, vous vous trouvez dans l'impossibilité de vous occuper des enfants de moins de 18 ans qui voyageaient avec vous, nous organisons et prenons à notre charge le voyage aller et retour par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique depuis la

Belgique, d'une personne de votre choix ou d'une de nos hôtes, afin de ramener vos enfants en Belgique à votre domicile ou au domicile d'un membre de votre famille choisi par vous.

Les billets des enfants restent à votre charge.

1.5) Remboursement à titre complémentaire des frais médicaux (à l'étranger uniquement)

Avant de partir en déplacement à l'étranger, nous vous conseillons de vous munir de formulaires adaptés à la nature et à la durée de ce déplacement, ainsi qu'au pays dans lequel vous vous rendez (il existe une législation spécifique pour l'Union Européenne). Ces différents formulaires sont délivrés par votre Mutualité afin de bénéficier, en cas de maladie ou d'accident, d'une prise en charge directe de vos frais médicaux par cet organisme.

☞ Nature des frais médicaux ouvrant droit à remboursement complémentaire

Le remboursement complémentaire couvre les frais définis ci-après, à condition qu'ils concernent des soins reçus à l'étranger à la suite d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger.

- honoraires médicaux,
- frais de médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien,
- frais d'ambulance ou de taxi ordonnés par un médecin pour un trajet local à l'étranger,
- frais d'hospitalisation quand vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local. Le remboursement complémentaire de ces frais d'hospitalisation cesse à compter du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport,
- urgence dentaire avec un plafond de 160 € TTC.

☞ Montant et modalités de prise en charge

Nous vous remboursons le montant des frais médicaux engagés à l'étranger et restant à votre charge après remboursement effectué par la Sécurité Sociale, la mutuelle et/ou tout autre organisme de prévoyance à hauteur de :

- pour la zone 2 (Europe et Pays méditerranéens) : 30 500 € TTC
- pour la zone 3 (reste du monde) : 75 000 € TTC

maximum par personne bénéficiaire.

Pour chaque sinistre, une franchise de 100 € TTC est appliquée pour les frais médicaux engagés à bord du bateau et de 30 € TTC pour les frais médicaux engagés à terre.

Vous (ou vos ayants droit) vous engagez (s'engagent) à cette fin à effectuer, au retour dans votre pays d'origine, toutes les démarches nécessaires au recouvrement de ces frais auprès des organismes concernés, ainsi qu'à nous transmettre les documents suivants :

- décomptes originaux des organismes sociaux et/ou de prévoyance justifiant des remboursements obtenus,
- photocopies des notes de soins justifiant des dépenses engagées.

A défaut, nous ne pourrions pas procéder au remboursement.

1.6) Avance sur frais d'hospitalisation (à l'étranger uniquement)

Vous êtes malade ou blessé pendant le voyage : tant que vous vous trouvez hospitalisé, nous pouvons faire l'avance des frais d'hospitalisation dans la limite de :

- pour la zone 2 (Europe et Pays méditerranéens) : 30 500 € TTC
- pour la zone 3 (reste du monde) : 75 000 € TTC

maximum par personne bénéficiaire.

Cette avance s'effectuera sous réserve des conditions cumulatives suivantes :

- pour des soins prescrits en accord avec nos médecins,
- tant que vous êtes jugé intransportable par décision de nos médecins prise après recueil des informations auprès du médecin local.

Aucune avance n'est accordée à dater du jour où nous sommes en mesure d'effectuer votre transport, même si vous décidez de rester sur place.

Dans tous les cas, vous vous engagez à nous rembourser cette avance au plus tard 30 jours après réception de notre facture. Pour être vous-même remboursé, vous devrez ensuite effectuer les démarches nécessaires au recouvrement de vos frais médicaux auprès des organismes concernés.

Cette obligation s'applique même si vous avez engagé les procédures de remboursement visées ci-avant.

1.7) Prolongation de séjour d'un accompagnant assuré

Si vous êtes hospitalisé et que nos médecins jugent à partir des informations communiquées par les médecins locaux que cette hospitalisation est nécessaire au-delà de votre date initiale de retour, nous prenons en charge les frais d'hébergement (chambre et petit-déjeuner) d'un accompagnant bénéficiaire, à concurrence de 80 € TTC par nuit pendant 4 nuits maximum, afin qu'il reste auprès de vous.

Dans le cadre d'un circuit, ces frais pourront être engagés avant la date initiale de retour à la condition qu'ils soient non compris dans le prix du voyage de l'accompagnant bénéficiaire.

1.8) Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de votre famille

Pendant votre voyage vous apprenez l'hospitalisation grave et imprévue d'un membre de votre famille. Afin que vous vous rendiez au chevet de la personne hospitalisée dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1ère classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. A défaut de présentation de justificatifs (bulletin d'hospitalisation, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

2) ASSISTANCE EN CAS DE DECES

2.1) Transport et frais de cercueil

Un assuré décède pendant son voyage : nous organisons et prenons en charge le transport du défunt jusqu'au lieu des obsèques dans le pays d'origine du assuré.

Nous prenons également en charge l'intégralité des frais nécessités par les soins de préparation et les aménagements spécifiques au transport exclusivement, à l'exception de tous les autres frais.

De plus, nous participons aux frais de cercueil ou frais d'urne, que vous vous procurez auprès du prestataire funéraire de votre choix, à concurrence de 1 500 € TTC.

Les autres frais (notamment de cérémonie, convois locaux, inhumation) restent à la charge de la famille.

2.2) Retour des membres de la famille ou d'un accompagnant

Le cas échéant, nous organisons et prenons en charge le retour, par train en 1ère classe ou par avion de ligne en classe économique, ainsi que les frais de taxi, au départ et à l'arrivée, d'une personne bénéficiaire ou des membres de la famille bénéficiaires qui voyageai(en)t avec le défunt

afin qu'elle/il(s) puisse(n)t assister aux obsèques, dans la mesure où les moyens initialement prévus pour son/leur retour vers son/leur pays d'origine ne peuvent être utilisés.

2.3) Retour anticipé en cas de décès d'un membre de votre famille

Pendant votre voyage, vous apprenez le décès d'un membre de votre famille. Afin que vous assistiez aux obsèques dans votre pays d'origine, nous organisons et prenons en charge votre voyage retour en train en 1ère classe ou en avion de ligne en classe économique, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile. A défaut de présentation de justificatifs (certificat de décès, justificatif du lien de parenté) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

2.4) Formalités décès

Si l'assuré décède alors qu'il se trouvait seul sur son lieu de voyage, et si la présence d'un membre de sa famille ou d'un proche est nécessaire pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, nous organisons et prenons en charge le déplacement aller-retour en avion de ligne en classe économique ou en train en 1ère classe de cette personne depuis votre pays d'origine jusqu'au lieu du décès. Nous prenons en charge également les frais d'hôtel de cette personne (chambre et petit-déjeuner) pendant 2 nuits maximum, jusqu'à un maximum de 80 € TTC par nuit.

3) ASSISTANCE VOYAGE

3.1) Assistance en cas de poursuites judiciaires (à l'étranger uniquement)

Si vous faites l'objet de poursuites judiciaires à l'étranger à la suite d'un accident de la circulation, nous mettons à votre disposition, dès la mise en place d'une garantie ou d'une caution d'un montant équivalent à notre profit :

-le montant de la caution pénale exigée par les autorités, à concurrence de maximum 15 300 € TTC par assuré poursuivi. Pour l'application de cette prestation, nous vous demandons une copie certifiée conforme de la décision des autorités ;

-les honoraires d'avocat que vous choisissez librement à l'étranger, à concurrence de maximum 1 525 € TTC.

Vous vous engagez à nous rembourser ces avances au plus tard 30 jours après notre versement.

Nous n'intervenons pas pour les suites judiciaires dans votre pays de domicile d'une action entreprise contre vous à l'étranger.

3.2) Retour anticipé en cas de sinistre au domicile

Pendant votre voyage, vous apprenez, à la suite de l'inondation, de l'incendie ou du cambriolage survenus à votre domicile, que votre présence sur place est indispensable pour y effectuer des démarches administratives : nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique du lieu de votre séjour jusqu'à votre domicile, ainsi que, le cas échéant, les frais de taxi, au départ, pour se rendre du lieu de séjour jusqu'à la gare ou à l'aéroport, et à l'arrivée, de la gare/aéroport jusqu'au domicile.

Seuls les frais complémentaires à ceux que vous auriez dû normalement engager pour votre retour au domicile sont pris en charge.

A défaut de présentation de justificatifs (déclaration de sinistre auprès de l'assureur, rapport d'expertise, procès-verbal de plainte, etc.) dans un délai maximal de 30 jours, nous nous réservons le droit de vous facturer l'intégralité de la prestation.

3.3) Retour anticipé en cas de ratage d'embarquement

- en cas d'embarquement manqué suite à un retard aérien dans le cadre d'un pré-acheminement,

- en cas de perte ou vol des papiers d'identité indispensable à l'embarquement.

Nous organisons et prenons en charge votre voyage par train en 1ère classe ou avion de ligne en classe économique du lieu d'embarquement jusqu'à votre domicile

3.4) Transmission de messages urgents

Au cours de votre voyage, si vous êtes dans l'impossibilité de contacter une personne qui se trouve dans votre pays de domicile, nous transmettons, à nos frais vos messages nationaux et internationaux urgents à la suite d'un événement grave (maladie, blessures ou accident). Le contenu du message ne peut engager notre responsabilité et doit respecter la législation belge et internationale.

3.5) Envoi de médicaments à l'étranger

Lorsque vous êtes en déplacement et si vous ne trouvez pas sur place le semblable ou l'équivalent de vos lunettes, prothèses ou médicaments et à la condition d'être indispensables et prescrits par un praticien, nous le commandons dans votre pays d'origine sur base de vos indications et les acheminons par le moyen de notre choix. Cette prestation reste soumise à l'accord de nos médecins et à la conformité des objets à la législation locale. Nous prenons en charge les frais d'envoi de ces objets, le prix d'achat restant à votre charge et devant nous être remis préalablement en Belgique par le moyen de votre choix.

3.6) Assistance en cas de vol, perte ou destruction des papiers ou de vos moyens de paiement

En cas de perte ou de vol de documents (carte d'identité, passeport, permis de conduire) ou de moyens de paiement lors d'un déplacement, nous vous conseillons dans les démarches à accomplir (dépôt de plainte, renouvellement de papiers, etc.)

Adressez-vous en priorité à l'ambassade ou au consulat le plus proche de votre pays de domicile.

En cas de vol ou de perte de vos moyens de paiement, nous mettons à votre disposition le montant (max 1 500 € TTC) en devises dont avez besoin à condition que l'équivalent en EUR du montant à transférer nous soit remis au préalable en Belgique par le moyen de votre choix.

3.7) Informations Voyage (*)

(du lundi au vendredi de 9h à 20h, samedi du 9h30 à 18h, heure belge)

A votre demande, nous pouvons vous fournir des informations concernant :

- les précautions médicales à prendre avant d'entreprendre un voyage (vaccins, médicaments...),
- les formalités administratives à accomplir avant un voyage ou en cours de voyage (visas...),
- les conditions de voyage (possibilités de transport, horaires d'avion...),
- les conditions de vie locale (température, climat, nourriture...).

(*) Cette prestation est également accessible avant votre départ en voyage.

4) CE QUE NOUS EXCLUONS

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

Outre les exclusions figurant au chapitre "GENERALITES", sont exclus :

- les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides,
- les maladies et/ou blessures préexistantes diagnostiquées et/ou traitées ayant fait l'objet d'une hospitalisation continue, d'une hospitalisation de jour ou d'une hospitalisation ambulatoire dans les 3 mois, précédant toute demande, qu'il s'agisse de la manifestation ou de l'aggravation dudit état,

- les conséquences de l'exposition à des agents biologiques infectants, de l'exposition à des agents chimiques type gaz de combat, de l'exposition à des agents incapacitants, de l'exposition à des agents neurotoxiques, ou à effets neurotoxiques rémanents, qui font l'objet d'une mise en Quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillances spécifiques de la part des autorités sanitaires internationales et/ou sanitaires locales du pays où vous séjournerez, et/ou nationale de votre pays d'origine, les frais engagés sans notre accord, ou non expressément prévus par les présentes Dispositions Générales du contrat,
- les frais non justifiés par des documents originaux,
- les sinistres survenus dans les pays exclus de la garantie ou en dehors des dates de validité du contrat, et notamment au-delà de la durée de déplacement prévu à l'étranger,
- les conséquences des incidents survenus 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,
- les voyages entrepris dans un but de diagnostic et/ou de traitement médical, ou d'intervention de chirurgie esthétique,
- l'organisation et la prise en charge du transport visé au chapitre "Transport" pour des affections bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui ne vous empêchent pas de poursuivre votre déplacement ou votre séjour,
- les demandes d'assistance se rapportant à la procréation médicalement assistée ou à l'interruption volontaire de grossesse,
- la grossesse de plus de 28 semaines pour les voyages en avion, sauf autorisation écrite du médecin gynécologue confirmée par le médecin de la compagnie aérienne concernée (ceci dans le souci de bien-être de la mère et de l'enfant à naître) ;
- les appareillages médicaux et les prothèses (dentaires, auditives, médicales)
- les cures thermales et les frais en découlant,
- les frais médicaux engagés dans votre pays d'origine,
- les hospitalisations prévues,
- les frais d'optique (lunettes et verres de contact par exemple),
- les vaccins et frais de vaccination,
- les visites médicales de contrôle et les frais s'y rapportant,
- les interventions à caractère esthétique, ainsi que leurs éventuelles conséquences,
- les séjours dans une maison de repos et les frais en découlant,
- les rééducations, kinésithérapies, chiropraxies, et les frais en découlant,
- les services médicaux ou paramédicaux et l'achat de produits dont le caractère thérapeutique n'est pas légalement reconnu par la législation,
- les recherches de personne dans le désert et les frais s'y rapportant,
- les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec vous,
- les frais de restaurant,
- les frais de douane,
- la pratique de sports de neige hors des pistes en cas d'interdiction de ces pratiques par arrêté municipal ou préfectoral,
- les forfaits de remontées mécaniques et les frais de location de matériel de ski.
- En général, tous les frais non expressément prévus par la convention

5) LISTE DES PAYS

- **ZONE1: EUROPE & PAYS MEDITERRANNEENS**

(à l'exclusion de DOM-TOM, Canaries, Açores.)

Italie (IT)	Albanie (AL)	Serbie (YU)
Jordanie (JO)	Allemagne (DE)	Slovaquie (SK)
Lettonie (LV)	Andorre (AD)	Suède (SE)
Liechtenstein (LI)	Angleterre (voir Royaume-Uni)	Suisse (CH)
Lituanie (LT)	Autriche (AT)	Tchèque, République (CZ)
Luxembourg (LU)	Baléares (XA)	Tunisie (TN)
Macédoine (MK)	Belgique (BE)	Turquie (TR)
Madère (XC)	Biélorussie (BY)	Ukraine
Malte (MT)	Bosnie Herzégovine (BA)	(sauf République
Maroc (MA)	Bulgarie (BG)	Populaire de
Moldavie (MD)	Chypre (CY)	Donetsk,
Monaco (MC)	Croatie (HR)	République
Monténégro (ME)	Danemark (sauf Groenland) (DK)	Populaire de
Norvège (NO)	Espagne continentale (ES)	Lougansk) (UA)
Pays-Bas (NL)	Estonie (EE)	Vatican, Etat de la cité du (Saint-Siège)
Pologne (PL)	Finlande (FI)	
Portugal continental (PT)	France Métropolitaine (FR)	
République Tchèque (CZ) - voir aussi Tchèque, République	Géorgie (GE)	
Roumanie (RO)	Gibraltar (GI)	
Royaume-Uni (GB)	Grèce (GR)	
Russie, Fédération de (partie européenne)	Hongrie (HU)	
San-Marin (SM)	Irlande (IE)	
	Israël (IL)	

• ZONE 2: MONDE ENTIER

Sauf les pays exclus dans le cadre de l'application de la clause « QUELLE EST LA COUVERTURE GEOGRAPHIQUE DE VOTRE CONTRAT ? ».

EUROP ASSISTANCE SA trading as Europ Assistance SA Irish Branch
Enregistrée en Irlande certificat N°907089 – Ground Floor, Central Quay, Block B,
Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77
Irlande Succursale d'EUROP ASSISTANCE S.A.
Entreprise régie par le Code des Assurances, RCS n° 451 366 405
Siège social : 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris – France

PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

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

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

Le responsable du traitement des Données à caractère personnel est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Irlande, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089 (ci-après, le « Responsable du traitement »). Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est établi au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405.

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

Europ Assistance SA Irish Branch – DPO
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77 Irlande
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

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

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

- la souscription d'assurance et gestion des risques;
- la souscription et l'administration de polices;
- la gestion des sinistres et des réclamations.

Ces activités de traitement sont basées sur Votre contrat.

L'Assureur utilisera Vos données personnelles en fonction de son intérêt légitime pour:

- effectuer la prévention de la fraude;
- réaliser des enquêtes de satisfaction client.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Accès : vous pouvez demander au Responsable du traitement l'accès à vos Données à caractère personnel ;
- Rectification : vous pouvez demander au Responsable du traitement de corriger les Données à caractère personnel qui seraient inexacts ou

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

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

Vous vous êtes opposés à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos Données à caractère personnel et nous vérifions que nous n'avons pas un fondement légitime supérieur ;

Portabilité : vous avez le droit d'obtenir du Responsable du traitement une copie de vos données à caractère personnel dans un format structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

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

Europ Assistance SA – DPO
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77
Dublin
Irlande
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

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

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

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

Belgique:

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

Irlande:

Data Protection Commissioner
Canal House, Station Road, Portarlinton, Co. Laois,
R32 AP23, Ireland
E-mail: info@dataprotection.ie

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

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