

Assurance Voyage : Document d'information relatif à un produit d'assurance

Compagnie: Europ Assistance S.A
Produit : MSC GLOBAL PROTECTION

EUROP ASSISTANCE S.A, Société anonyme de droit français régie par le Code des Assurances, au capital de 61,712,744 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprise d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et autorisée à exercer son activité en libre prestation de services en Belgique, sous le numéro de la Banque Nationale de Belgique (14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles, www.nbb.be) 888.

Ce document est un résumé du contrat d'assurance. Vous trouverez des informations complètes sur le contrat dans les conditions générales de votre police.

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

Cette police d'assurance voyage fournit un ensemble de prestations pour vous assurer contre l'impact financier de circonstances ou d'événements imprévus spécifiques liés à votre voyage ou survenant au cours de celui-ci.



Qu'est ce qui est assuré ?

- ✓ **Annulation:** Jusqu'à 200 000 € par Police et jusqu'à 80 000 € par assuré
- ✓ **Annulation d'excursion:** Jusqu'à 85 % du coût des excursions réservées et prépayées avec la croisière
- ✓ **Interruption:** Jusqu'à 100 % du coût du voyage par Police
- ✓ **Assistance médicale et frais médicaux:** Jusqu'à 75 000 € par assuré et par réclamation avec la limite de:
 - Frais dentaires d'urgence : Jusqu'à 200 € par assuré
 - Coût de réparation des prothèses : Jusqu'à 200 € par assuré
 - Frais de premiers secours (recherche/sauvetage en mer) : Jusqu'à 2 500 € par assuré
 - Hospitalisation à bord : Jusqu'à 10 000 € par assuré
 - Transfert vers un hôpital à proximité de votre domicile ou retour à domicile : Frais pris en charge par l'assureur
 - Envoi de médicaments indisponibles pendant le voyage : Frais d'expédition pris en charge par l'assureur
 - Hospitalisation au-delà de 5 jours sans membre de la famille à vos côtés :
 - Transport : Billet d'avion aller-retour (classe économique) ou billet de train (1ère classe)
 - Hébergement : Frais pour 10 jours max, jusqu'à un hôtel 4 étoiles
 - Prise en charge d'une personne handicapée ou d'enfants de moins de 18 ans : Billet d'avion (classe économique) ou billet de train (1ère classe)
 - Prolongation du voyage dans un hôtel à la suite d'une maladie ou d'un accident : Frais pour 10 jours max, jusqu'à un hôtel 4 étoiles
 - Rapatriement en cas de décès d'un assuré pendant le voyage : Frais de transport pris en charge par l'assureur
 - Retour avancé d'un compagnon de voyage : Billet d'avion (classe économique) ou billet de train (1ère classe)
- ✓ **Frais médicaux pour la famille à domicile:** Jusqu'à 1 500 € par assuré et pour les frais d'assistance infirmière: Jusqu'à 500 € par assuré et par événement
- ✓ **Assistance non-médicale**
 - Avance des frais de caution payables dans le cas d'un accident de la circulation : Jusqu'à 15 300 € par police
 - Avance des frais de défense : Jusqu'à 1 525 € par police
 - Avance des frais de prolongation de voyage résultant d'un acte de terrorisme : Frais pour 10 jours max, jusqu'à un hôtel 4 étoiles
- ✓ **Assistance routière 24 heures sur 24:** Jusqu'à 2 réclamations par police
 - Service de remorquage, démarrage de batterie/ajustements mineurs en bord de route, changement de pneu crevé, livraison de carburant, extraction du véhicule : Frais pris en charge par l'assureur
 - Services de serrurier : Jusqu'à 120 € par réclamation
- ✓ **Responsabilité civile « vie privée »**
 - Dommages corporels : Jusqu'à 100 000 € par assuré et par réclamation
 - Dommages matériels (y compris les animaux) : Jusqu'à 25 000 € par assuré et par réclamation
- ✓ **Bagages**
 - Livraison retardée des bagages enregistrés de plus de 8 heures : Jusqu'à 400 € par assuré et par réclamation
 - Perte ou endommagement des bagages du fait du transporteur : Jusqu'à 150 € par assuré
 - Vol, dommage et vol avec violence des bagages : Jusqu'à 4 000 € (par objet : jusqu'à 400 € et avance de fonds : jusqu'à 10 000 € par police)
- ✓ **Passeport et documents de voyage:** Jusqu'à 200 € par assuré
- ✓ **Accident personnel:** Jusqu'à 25 000 € par police
- ✓ **Départ manqué:**
 - Frais d'hébergement supplémentaires : Frais pris en charge
 - Frais de transport supplémentaires : Retour à domicile : 75 % du coût du voyage ou vers la Destination : 50 % des frais engagés, jusqu'à 500 € par assuré et 2 000€ par police
- ✓ **Départ retardé:** Jusqu'à 150 € par assuré

Ces limites s'entendent par police et couvrent plusieurs personnes assurées ; des plafonds inférieurs par personne assurée s'appliquent. Les sommes assurées sont indiquées dans les conditions générales de votre police d'assurance, dans la section du tableau des garanties.



Qu'est ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ **Annulation et annulation d'excursion:** prime d'assurance, taxes d'aéroport, taxes portuaires et frais de service.
- ✗ **Interruption de voyage :** la prime d'assurance, taxes d'aéroport, taxes portuaires, frais de service et coût du voyage de retour initialement prévu à votre domicile si nous avons payé des frais de voyage supplémentaires pour vous permettre de raccourcir votre voyage.
- ✗ **Assistance médicale :** La couverture n'est pas un substitut aux services médicaux publics/locaux : coût de tout traitement dentaire permanent ou de routine ; tout traitement médical ou procédure diagnostique pré-planifiée ou pré-connu.
- ✗ **L'assistance routière :** véhicules utilisés à des fins commerciales ou utilisant des plaques de concessionnaire ; véhicules garés illégalement ou mis en fourrière ; perte et remplacement des clés de voiture ; véhicules de luxe tels que ceux des marques suivantes : Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler ; voitures de plus de 20 ans ou celles dont la production a été arrêtée depuis plus de 10 ans par le fabricant.

- ✖ **Garantie responsabilité civile « vie privée »:** les dommages causés par votre activité professionnelle ou votre emploi. Frais juridiques ou autres coûts engagés.
- ✖ **Garanti bagage :** le vol de bagages, d'effets et d'objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un endroit mis à la disposition de plusieurs personnes.
- ✖ **Documents de voyage:** le vol de bagages personnels, d'effets et d'objets laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un espace mis à la disposition de plusieurs personnes ; le vol d'une carte de débit ou de crédit, de tout outil électronique valable pour le paiement, d'un token ID, d'un téléphone portable ou d'un autre outil électronique permettant les paiements..
- ✖ **Accident personnel :** toute demande d'indemnisation résultant d'un accident survenu dans l'exercice de votre activité professionnelle.
- ✖ **Départ manqué:** un départ manqué en raison d'une panne du système électrique ou du système informatique du prestataire de transport public.
- ✖ **Départ retardé:** billets achetés au moyen de points acquis par l'intermédiaire d'un programme "frequent flyer", de "miles", de points de fidélité ou d'avoirs.



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

- ! La garantie n'est disponible que pour la durée du voyage et ne peut être souscrite une fois que le voyage a commencé.
- ! Action intentionnelle d'un assuré, d'un membre de la famille ou d'un compagnon de voyage.
- ! Maladies ou accidents causés par l'absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 grammes par litre de sang ou à 0,25 milligrammes par litre d'air expiré en cas d'accident impliquant un véhicule) par l'assuré ou par le compagnon de voyage.
- ! Suicide, tentative de suicide ou automutilation d'un assuré, d'un membre de la famille ou compagnon de voyage.
- ! Les conséquences d'une épidémie 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 d'Origine ou de tout pays que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le voyage. Cette exclusion ne s'applique pas si une Epidémie de Covid-19 et de toutes ses variantes/mutations entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.
- ! 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 le voyage.
- ! Guerres, opérations belliqueuses, manifestations, insurrections, actes de sabotage, grèves.
- ! Accident survenu avant la date de début de la police.
- ! Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, à l'exception de ceux prescrits par un médecin.
- ! Perte, destruction, dommages ou dépenses quelconques résultant : de radiations ionisantes ou de la contamination par la radioactivité de tout déchet nucléaire, de la combustion de combustible nucléaire, ou des propriétés radioactives, toxiques, explosives ou autres propriétés dangereuses de tout assemblage nucléaire explosif ou de tout composant nucléaire de cet assemblage.
- ! Catastrophes naturelles.
- ! Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu.
- ! Conséquences de la grossesse dans les cas suivants :
 - Complications après 28 semaines sans certificat médical confirmant la capacité à voyager, sauf si la grossesse était inconnue à l'achat de la police.
 - Tests ou traitements réguliers non liés à des urgences médicales ou malformations congénitales.
 - Avortement, sauf s'il est lié à une maladie grave ou à une blessure grave
- ! Actes de terrorisme, sauf pour l'assistance médicale et non médicale. Veuillez vous référer aux conditions spécifiques appliquées pour ces couvertures dans votre document de termes et conditions de la police.



Où suis-je couvert(e) ?

- ✓ L'assurance offre une couverture dans les pays inclus dans le voyage, à l'exception des pays et territoires mentionnés dans le lien suivant : [International regulatory information | Europ Assistance \(europ-assistance.com\)](#). Certaines limitations peuvent s'appliquer à Cuba et au Venezuela. Veuillez vous référer au contrat d'assurance.



Quelles sont mes obligations ?

- Prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter ou limiter le dommage.
- Payer la prime.
- Déclarer tout événement susceptible de faire jouer l'une des garanties dans les conditions et délais prévus
- Envoyer les documents nécessaires en cas de demande d'indemnisation,
- Rembourser tout montant auquel vous n'avez pas droit (par exemple, si nous réglons votre demande d'indemnisation pour des bagages perdus, mais que la compagnie aérienne retrouve vos bagages et vous les restitue).



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant de la prime est communiqué avant la souscription et inclut les taxes et frais applicables. Il est versé à l'assureur ou au distributeur d'assurances ou à un intermédiaire d'assurances au moment de la souscription.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

- **Annulation ou départ manqué :** Couverture dès la réservation ou le paiement de la prime d'assurance, jusqu'au début du voyage ou à l'utilisation du premier service de voyage payé.
- **Assistance routière :** Couverture 48 heures avant le départ et 48 heures après la fin du voyage.
- **La couverture de tous autres avantages :** Couverture pendant la durée du voyage, du départ du pays d'origine à l'utilisation du dernier service de voyage payé ou au retour au pays d'origine.



Comment puis-je résilier le contrat ?

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 autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à la date de la souscription de la Police, via l'agence de voyage en cas de réservation via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.



Conditions Générales MSC GLOBAL PROTECTION

Numéro de Police: IB2500367BEEX0

Sommaire

SOMMAIRE	2
COMMENT NOUS CONTACTER ?	4
INTRODUCTION	6
RESUME DES COUVERTURES ET DES MONTANTS ASSURES PREVUS PAR LA POLICE	7
DEFINITIONS	11
QUELLES SONT LES CONDITIONS GENERALES DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE ? MSC GLOBAL PROTECTION	16
1. Comment souscrire une couverture ?	16
2. Quelle est la duree de la police et des garanties ?	16
3. Comment résilier votre police d'assurance	17
4. Quelle est la prime a payer ?	17
5. Comment vos sinistres sont-ils regles ?	18
6. Que se passe-t-il si vous faites des declarations fausses ou incorrectes?	18
7. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue en cours de la police ?	19
8. Devez-vous minimiser les dommages ?	19
9. Quand sommes nous subroges dans vos droits ?	19
10. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ?	20
11. Quelles sont les lois et les juridictions competentes ?	20
12. Quels sont les delais de prescription ?	20
13. Pouvez-vous transferer la police ?	21
14. Comment nous contacter pour une declaration de sinistre ?	21
15. Preuves des réclamations	21
16. Quelle est la procedure de gestion des plaintes ?	23
17. Quelle sont les autorites de controle ?	23
QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GENERALES DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE ? MSC GLOBAL PROTECTION	24
QUELLES SONT LES CONDITIONS PARTICULIERES DE VOTRE POLICE ? MSC GLOBAL PROTECTION	26
SECTION A – LES GARANTIES ANNULATION, ANNULATION D'EXCURSIONS OU INTERRUPTION DE VOYAGE	26
SECTION B - GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE	30
SECTION C - GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE	34
SECTION D - GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)	36
SECTION E - GARANTIE BAGAGES	37

SECTION F - GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE	39
SECTION G - GARANTIE ACCIDENT	39
SECTION H - GARANTIE DEPART MANQUE	40
SECTION I - GARANTIE DEPART RETARDE	41
<u>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</u>	43

Comment Nous contacter ?

COMMENT OBTENIR UNE ASSISTANCE MEDICALE ?

En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant : **+ 32 2 541 90 56**

COMMENT FAIRE UNE DECLARATION DE SINISTRE ?

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder via Notre site web :

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

C'est le moyen le plus efficace pour Nous déclarer un sinistre !

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE Claims Department

Cantersteen 47 1000 Bruxelles

Email : claims@europ-assistance.be

COMMENT FAIRE UNE PLAINE ?

Nous Nous efforçons de Vous offrir le plus niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction, Vous devez d'abord envoyer Votre plainte par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance Belgium à l'attention du

Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles

Ou par e-mail : complaints@europ-assistance.be

Vous pouvez également contacter l'Ombudsman des assurances :

Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles

BELGIQUE

Tél : **+32 (0) 2 547 58 71**

Fax : **+32 (0)2 547 59 75**

<https://www.ombudsman-insurance.be>

info@ombudsman-insurance.be

L'introduction d'une plainte par Vous ne porte pas préjudice à Votre droit d'intenter une action en justice.

COMMENT POSER DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?

Si Vous avez des questions concernant Votre Police d'assurance, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant :

+ 32 2 541 90 56

COMMENT RÉSILIER VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?

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 autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à la date de la souscription de la Police, via l'agence de voyage en cas de réservation via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.

Introduction

Chère Preneur d'assurance,

Nous vous remercions pour Votre confiance que Vous accordez à Europ Assistance S.A.

Veuillez lire attentivement cette Police. Si vous avez besoin d'explications, nous vous remercions de nous contacter.
Nous Nous ferons un plaisir de Vous aider.

Ce contrat d'assurance est souscrit par le Preneur d'assurance, et s'attache à un Voyage acheté par le biais du site web de MSC, ou par e-mail ou par téléphone, ou par d'autres moyens de distribution fournis par MSC.

Cette assurance n'est pas obligatoire.

Résumé des couvertures et des montants assurés prévus par la Police

Le Tableau des Garanties ci-dessous présente une vue d'ensemble des couvertures et des limites incluses dans la Police. Chaque garantie énumérée peut être assortie d'une limite spécifique qui s'applique soit par sinistre, soit par personne assurée. En outre, il convient de tenir compte de la Franchise applicable associée à certaines couvertures.

En cas de sinistre, nous paierons jusqu'à concurrence des montants indiqués ci-dessous, sous réserve de toute exclusion ou limitation et du reste des Conditions Générales et Particulières d'assurance. Il est important de consulter ces conditions pour comprendre pleinement vos droits et obligations.

GARANTIE	LIMITES PAR ASSURÉ ET PAR POLICE	FRANCHISE
GARANTIE ANNULATION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 200 000 € par Police Et jusqu'à 80.000 € par Assuré 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 15 % de la pénalité facturée par MSC ➤ Aucune uniquement en cas de décès ou d'hospitalisation de vous-même, de votre compagnon de voyage, d'un membre de votre famille ou de la personne que vous avez choisie pour s'occuper des mineurs ou des personnes handicapées dont vous êtes responsable
GARANTIE ANNULATION DES EXCURSIONS PENDANT LE VOYAGE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 85 % du coût des excursions réservées et prépayées avec la croisière 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
GARANTIE INTERRUPTION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 100 % des frais de Voyage par Police 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
GARANTIE ASSISTANCE MÉDICALE		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frais médicaux encourus pendant le voyage 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 75 000 € par assuré et par sinistre avec les limites suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Soins dentaires d'urgence : jusqu'à 200 € par assuré - Frais de réparation de prothèses : jusqu'à 200 € par assuré - Frais de premiers secours en cas de sauvetage et de recherche en mer : jusqu'à 2 500 € par Assuré - Frais d'hospitalisation à bord : jusqu'à 10 000 € par assuré 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 25 € par Assuré

➤ Transfert vers un hôpital ou retour à Domicile	➤ Frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Transfert vers un hôpital proche de Votre Domicile	➤ Frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Envoi de médicaments indisponibles pendant Votre Voyage	➤ Frais d'expédition encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Hospitalisation de plus de 5 jours sans la présence d'un Membre de la Famille à Vos côtés	➤ Transport : billet d'avion aller-retour (classe économique) ou billet de train (1ère classe) ➤ Hébergement : Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles.	➤ Aucune
➤ Soins à une personne handicapée ou à Vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec Vous	➤ Coût du billet d'avion (classe économique) ou de train (1ère classe)	➤ Aucune
➤ Prolongation du Voyage à l'hôtel à la suite d'une Maladie ou d'un Accident	➤ Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles	➤ Aucune
➤ Rapatriement en cas de décès d'une personne assurée au cours du Voyage	➤ Transport : frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Retour anticipé d'un Compagnon de Voyage	➤ Billet d'avion (classe économique) ou de train (1ère classe)	➤ Aucune
➤ Frais médicaux pour la famille à Domicile	➤ Frais médicaux : jusqu'à 1 500 € par assuré ➤ Frais d'assistance infirmière : jusqu'à 500 € par Assuré et par événement	➤ Aucune

GARANTIE ASSISTANCE NON MÉDICALE

ASSISTANCE JURIDIQUE	➤ Avance du montant de la caution exigée dans le cadre d'un accident de la circulation : jusqu'à 15 300 € par Police ➤ Avance pour la défense juridique : jusqu'à 1 525 € par Police	➤ Aucune
----------------------	---	----------

PROLONGATION DU SEJOUR APRES UN ACTE TERRORISTE	➤ Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles.	➤ Aucune
ASSISTANCE ROUTIERE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à deux demandes d'indemnisation par Police, avec une limite de : <ul style="list-style-type: none"> - Service de remorquage, Dépannage de la batterie / réparations mineures, Ajustements sur le bord de la route, Changement de pneu crevé, Livraison de carburant, Treuillage /extraction du véhicule : Frais engagés par l'Assureur - Services de serrurerie : Jusqu'à 120 € par sinistre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pas de couverture pour les pannes survenant dans un rayon de 50 km autour de Votre Domicile.
GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)	<ul style="list-style-type: none"> Pour les coûts liés à : ➤ Dommages corporels : Jusqu'à 100 000 € par Assuré et par sinistre ➤ Dommages matériels (y compris les animaux) : Jusqu'à 25 000 € par Assuré et par sinistre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
GARANTIE BAGAGES		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frais encourus en raison de la livraison tardive des bagages 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 400 € par Assuré et par sinistre 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Perte ou dommages aux bagages causés par le transporteur 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 150 € par Assuré 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vol, détérioration et vol avec violence de bagages 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 4 000 € par Police avec une limite de : 400 € par article ➤ Avance de fonds : jusqu'à 10 000 € par Police 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Passeport et documents de voyage 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 200 € par Assuré 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune
GARANTIE ACCIDENT	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 25 000 € par Police 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 5 % du coût total supporté par l'Assureur
GARANTIE DÉPART MANQUÉ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Frais d'hébergement supplémentaires : frais encourus ➤ Frais de transport supplémentaires: 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aucune

	<ul style="list-style-type: none"> - En cas de retour à Votre Domicile : 75 % des frais de Voyage - Si Vous Vous rendez à la destination de Votre Voyage : 50 % des frais engagés dans la limite de : - 500 € par Assuré - 2 000€ par Police 	
GARANTIE DÉPART RETARDÉ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Jusqu'à 150 € par Assuré 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Plus de 8 heures

Définitions

Lorsque Nous utilisons les termes suivants dans le contenu de votre Police, Nous Nous référerons aux définitions incluses dans cette section "Définitions".

ACCIDENT

Un événement soudain et imprévu provenant d'une cause extérieure à la victime causant un dommage corporel à une personne physique.

ALPINISME

L'alpinisme est un sport de plein air qui consiste à escalader et à traverser des montagnes en combinant la randonnée, l'escalade et des techniques avancées (par exemple, l'utilisation de cordes, de crampons et de piolets). Il nécessite souvent un équipement et des compétences spécifiques pour affronter les pentes abruptes, la glace et les conditions météorologiques extrêmes. Contrairement à la randonnée ordinaire, l'alpinisme est risqué et peut être dangereux en raison de l'imprévisibilité du terrain, de l'altitude et des environnements hostiles. Il nécessite une planification minutieuse, de la force physique et une attention particulière à la sécurité. L'alpinisme comprend l'escalade sur rocher, l'escalade sur glace, le trekking (y compris le trekking à plus de 4 000 mètres sans équipement d'escalade) et l'escalade alpine.

ASSURE / VOUS/ VOTRE

Le Preneur d'assurance ainsi que la ou les personnes voyageant avec le Preneur d'assurance, [désignée(s) dans le Certificat d'Assurance], pour lesquelles une prime d'assurance a été payée.

Le Preneur d'assurance doit être âgé(e) d'au moins 18 (dix-huit) ans.

Nous pouvons Vous demander de Nous fournir tout document et informations attestant que Vous avez voyagé ou étiez censé voyager avec le Preneur d'assurance.

Votre pays d'origine doit être le Royaume de Belgique.

ASSUREUR / NOUS / NOTRE

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish CompaniesRegistration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce son activité en libre prestation de services en Belgique, sous le numéro de la Banque Nationale de Belgique (14 Boulevard de Berlaimont, 1000 Bruxelles, www.nbb.be) 888.

ATTENTAT / ACTE TERRORISTE

Tout acte, comprenant de façon non limitative, l'usage de la force ou de la violence ou une menace d'usage de la force ou de la violence, commis par une personne ou un (des) groupe(s) de personnes, agissant seules ou au nom de ou en relation avec toutes organisations ou gouvernements, aux fins de créer un sentiment de peur au sein de l'opinion publique ou d'une partie de l'opinion publique. Tout attentat/ acte de terrorisme devra être officiellement déclaré en tant que tel par l'autorité compétente à cet effet dans le lieu où l'attentat/ l'acte de terrorisme a été commis.

BAGAGES

Les vêtements et affaires nécessaires à l'usage personnel et à l'hygiène durant le Voyage, placés dans une ou des valises, y compris les valises elles-mêmes mais pas les Espèces, les bijoux, le matériel électronique et numérique et les documents.

BLESSURE GRAVE

Blessure causée par un Accident Vous empêchant de participer au Voyage et, en particulier :

- (a) lorsque l'Assuré ou est victime d'une Blessure Grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'Assuré ou n'est pas en état de prendre part au Voyage à la date de départ ;
- (b) lorsqu'une personne autre qu'un Assuré ou un Compagnon de Voyage est victime d'une Blessure Grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que Votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

CATASTROPHE NATURELLE

Phénomène d'origine naturelle, d'origine géophysique (tel que, sans s'y limiter, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un glissement de terrain, un raz-de-marée) ou d'origine climatique (tel que, sans s'y limiter, des cyclones, des inondations, des sécheresses, des incendies), et d'intensité anormale.

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressée au Preneur d'assurance afin de confirmer la conclusion de la Police.

COMPAGNON DE VOYAGE

Toute personne autre que le Preneur d'assurance avec qui Vous avez prévu de voyager. Votre

Si Vous déclarez un sinistre au titre de la Police, Vous devrez fournir les justificatifs suivants :

- La réservation commune du transport et de l'hébergement ; ou
- Chaque réservation individuelle du transport et de l'hébergement.

CONJOINT / CONCUBIN

Conjoint marié(e) ou Concubin ou concubine pacsé(e) ou notoire de l'Assuré, de sexe opposé ou de même sexe, vivant sous le même toit et ayant avec l'Assuré une relation reconnue par le droit du Pays d'Origine. Un justificatif de domicile commun devra Nous être fourni.

DATE DE DEPART

La date de début du Voyage figurant sur la facture à l'ordre du Preneur d'assurance émise par l'Organisateur de Voyages ou par le Distributeur Agrée.

En ce qui concerne les croisières qui incluent un vol retour vers le Domicile, la date de départ de Votre Voyage est à partir du moment où Vous utilisez le premier service utile à l'aéroport.

En ce qui concerne les croisières qui incluent un transfert avec un bus MSC dédié, la date de départ de Votre Voyage est à partir du moment où Vous montez dans le bus.

DATE DE DEBUT DE LA POLICE

Cette date a la signification donnée à la rubrique "Durée de la Police" des Conditions Générales.

DATE DE FIN

La Date de Fin du Voyage figurant sur la facture à l'ordre du Preneur d'assurance émise par Preneur d'assurance l'Organisateur de Voyages ou par le distributeur agrée.

En ce qui concerne les croisières qui comprennent un vol retour vers le Domicile, la date de fin de Votre voyage est celle à laquelle Vous atterrissez à l'aéroport.

En ce qui concerne les croisières qui incluent un transfert avec un bus MSC dédié, la date de fin de Votre Voyage est lorsque Vous arrivez à la gare routière de départ.

DOMICILE

Votre lieu de résidence principale où se trouve votre foyer fiscal dans Votre Pays d'Origine.

DOMMAGE IMPORTANT

Dommage matériel, dont le montant est supérieur à 5000 € qui affecte Votre Domicile ou Votre lieu de résidence secondaire ou qui empêche la conduite normale des affaires, s'il affecte Vos Locaux Professionnels.

EPIDEMIE

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.

ESPECES

Billets de banque ou pièces de monnaie que Vous portez sur Vous durant le Voyage.

CONDITIONS MEDICALES PREEXISTANTES

Les Conditions Médicales Préexistantes font référence à toute condition médicale pour laquelle l'Assuré(e) a eu des symptômes, des tests, des diagnostics ou des traitements médicaux précédent la souscription de la police **et, uniquement pour les maladies chroniques, au cours des 12 derniers mois précédant la souscription de la police.**

Cela inclut, pour toute condition ou symptôme :

- Subir une intervention chirurgicale
- Être hospitalisé
- Recevoir un traitement, faire un test ou une investigation
- Recevoir des médicaments

La couverture d'assurance ne s'applique qu'à un diagnostic inattendu de conditions médicales ou de symptômes par un médecin agréé pour les couvertures Annulation et Assistance Médicale.

FRANCHISE

Montant du dommage restant à Votre charge.

GUERRE

L'utilisation de la violence et de la force entre deux ou plusieurs états pour résoudre un différend, impliquant la participation de forces armées avec ou sans légitimité internationale.

Un crime d'agression (incluant, sans s'y limiter, l'invasion, l'occupation militaire, l'annexion par la force, le bombardement et le blocus militaire des ports) est considéré comme équivalent à une guerre.

GREVES

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

INTERMEDIAIRE

L'Intermédiaire (organisateur de voyages et/ou distributeur autorisé) est MSC CRUISES S.A., (ci-après dénommée « MSC »), ayant son siège social et son administration à 1206 Genève (Suisse), Avenue Eugène Pittard 16, CHE, inscrite au Registre du Commerce sous le no. CH-660-0459006-3, VAT 112.808.357. En ce qui concerne la présente Police, MSC est l'organisateur du voyage et le distributeur.

INVALIDITE PERMANENTE TOTALE

Perte permanente de Votre capacité à travailler dans n'importe quelle profession en raison d'un dommage corporel.

LOCAUX PROFESSIONNELS

Biens immobiliers utilisés à des fins professionnelles dont l'Assuré, ou une société appartenant à l'Assuré, est propriétaire ou locataire.

LOI ASSURANCES

Loi belge du 4 avril 2014 relative aux assurances, publiée au Moniteur Belge le 30 avril 2014

MALADIE

Toute altération de l'état de santé, pour des raisons autres qu'un dommage corporel.

MALADIE GRAVE

Maladie diagnostiquée par un docteur en médecine Vous empêchant de participer au et en particulier :

(a) lorsque la Maladie Grave atteint l'Assuré ou le Compagnon de Voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'Assuré ou le n'est pas en état de prendre part au Voyage à la date de départ ;

(b) lorsque la Maladie Grave atteint une personne autre qu'un Assure ou un Compagnon de voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que Votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

MEMBRE DE LA FAMILLE

Epoux, épouse, Conjoint ou Concubin vivant sous le même toit, parents, beaux-parents, enfants, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits enfants de l'Assuré. Les Membres de la Famille incluent également les enfants du Conjoint ou Concubin de l'Assuré ainsi que les membres de la famille au troisième degré (Vos oncles, tantes, neveux, cousins et nièces).

NOTRE MEDECIN CONSEIL

Le docteur en médecine désigné par l'Assureur pour déterminer l'état de santé de l'Assuré.

OPERATIONS BELLIQUEUSES

Émeutes violentes, mutineries et hostilités, insurrections, rébellions, pouvoir militaire ou usurpé, révolutions, guerres civiles, troubles civils, conspirations, attaques terroristes, état de siège et lois martiales.

PAYS D'ORIGINE

Le pays de situation de Votre Domicile.

PÉNALITÉ

Le montant facturé par MSC en cas d'annulation du Voyage.

Pour plus de détails, veuillez Vous référer aux frais de pénalité expliqués dans Votre contrat de croisière fourni par MSC.

PERTE DE VISION

Perte totale et irrémédiable de la vue sans espoir d'amélioration des deux yeux ou d'un œil lorsque l'acuité visuelle de loin avec correction est de 3/60 ou moins sur les échelles de Snellen.

PERTE D'UN MEMBRE

Amputation complète et permanente à la hauteur ou au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

POLICE

Le contrat d'assurance, constitué des Conditions Générales, des Conditions Particulières et de Votre Certificat d'Assurance. **En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents:**

- Les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales, et
- Le Certificat d'Assurance prévaut sur les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

PRENEUR D'ASSURANCE

La personne ayant souscrit la Police

QUARANTAINES

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

REEMPLACANT PROFESSIONNEL

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

SPORT D'HIVER

Snowboard, ski, patin à glace, luge, motoneige, hockey sur glace et plus généralement tout sport pratiqué sur de la neige.

TIERS

Toute personne autre que l'Assuré un Membre de la Famille au 3ème degré ou un compagnon de Voyage. Dans le cadre des garanties responsabilité civile, cette définition ne s'applique pas aux personnes avec lesquelles l'Assuré a conclu un contrat dans le cadre de son activité professionnelle et à l'égard desquelles l'Assuré peut engager sa responsabilité professionnelle.

VOL AVEC VIOLENCE

Utilisation ou menace d'utilisation de violence physique à encontre, acte de vandalisme à l'encontre d'un véhicule motorisé fermé à clé, ou effraction dans votre hébergement fermé à clé.

VOYAGE

Le service réservé auprès de MSC. Il peut inclure les services de Voyage suivants : vols, billets de train, croisières, réservations d'hôtel, réservations de logement, excursions ou tout autre service acheté dans Votre pack Voyage.

La période de voyage va de Votre Date de Départ à Votre Date de Fin.

Quelles sont les Conditions Générales de votre Police d'assurance ?

MSC GLOBAL PROTECTION

SANCTIONS INTERNATIONALES ET CHAMP D'APPLICATION GÉOGRAPHIQUE

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la présente 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 Belgique, du Royaume Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

ATTENTION

Vous ne serez couvert par la présente Police que si Vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine à la Date de Départ. Les recommandations incluent les " du site du SPF Affaires étrangères, Commerce extérieur et Coopération au développement.

Si Vous êtes un ressortissant des États-Unis et que Vous Vous rendez à Cuba ou au Venezuela, Vous devez fournir la preuve que Vous vous êtes rendu à Cuba ou au Venezuela en conformité avec les lois des États-Unis avant que Nous puissions Vous fournir un service ou une indemnisation.

Pour plus d'informations sur les pays sanctionnés et exclus, veuillez consulter la page suivante : [International regulatory information | Europ Assistance \(europ-assistance.com\)](#)

1. COMMENT SOUSCRIRE UNE COUVERTURE ?

L'accord du Preneur d'assurance aux fins de conclusion de la Police peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail), par oral dans le cas d'une vente par téléphone ou par écrit en cas d'achat sur place (dans les locaux d'un distributeur agréé).

Les conditions d'éligibilité à la conclusion de la Police sont les suivantes :

La couverture ne peut débuter qu'après le paiement de la prime.

La résidence principale de l'Assuré doit se trouver dans le Pays d'Origine (le Royaume de Belgique) où le Preneur d'assurance a souscrit la Police.

2. QUELLE EST LA DUREE DE LA POLICE ET DES GARANTIES ?

QUELLE EST LA DUREE DE LA POLICE ?

Sous réserve du paiement de la prime, la Police est conclu :

1. En cas de vente sur place (dans les locaux d'un distributeur agréé (y compris l'organisateur de voyages);
2. En cas de vente par téléphone; dès réception par l'Assureur de l'acceptation du Preneur d'assurance

3. En cas de vente par un site internet ou par e-mail, dès réception par l'Assureur de l'acceptation du Preneur d'assurance

La Police prend fin à la date mentionnée dans le Certificat d'Assurance ou à la fin de la couverture comme expliqué ci-dessous.

Le Voyage ne doit pas durer plus de 60 jours consécutifs pour les croisières aller-retour. Pour les croisières mondiales uniquement, il dure jusqu'à la fin de la croisière.

Les dates d'effet et d'expiration de la Police sont indiquées sur votre Certificat d'assurance.

QUELLE EST LA DUREE DES GARANTIES ?

En ce qui concerne les garanties Annulation ou Départ manqué, Vous êtes couvert à partir du moment où Vous réservez le Voyage ou payez la prime d'assurance, la date la plus tardive étant retenue. La couverture prend fin au début de Votre Voyage ou lorsque Vous utilisez (ou deviez utiliser) le premier service de Voyage payant du distributeur pour Votre Voyage.

En ce qui concerne la couverture de l'assistance routière, Vous êtes couvert à partir de 48 heures avant l'heure de départ et 48 heures après la fin de Votre Voyage.

En ce qui concerne la couverture au titre de toutes les autres garanties, Vous êtes couvert pendant la durée du Voyage.

Le Voyage commence lorsque Vous quittez Votre Pays d'Origine à la Date de Départ ou lorsque vous utilisez la première prestation de Voyage payée pour Votre Voyage. La couverture prend fin lorsque Vous retournez dans Votre Pays d'Origine à la Date de Fin ou lorsque le Voyage se termine ou lorsque Vous utilisez la dernière prestation de Voyage payée pour Votre Voyage.

3. COMMENT RÉSILIER VOTRE POLICE D'ASSURANCE

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 autres informations complémentaires, si ce dernier jour est postérieur à la date de la souscription de la Police, via l'agence de voyage en cas de réservation via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.

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.

4. QUELLE EST LA PRIME A PAYER ?

Le Preneur d'assurance est informé du montant TTC de la prime d'assurance en temps utile avant la souscription de la Police. Le paiement de la prime s'effectue à la date de la souscription de la Police.

Conformément à l'article 69 de la Loi Assurances, le défaut de paiement de la prime à l'échéance peut donner lieu à la suspension de la garantie ou à la résiliation de la Police à condition que le Preneur d'assurance ait été mis en demeure.

Cette mise en demeure est faite soit par exploit d'huissier soit par lettre recommandée.

Elle comporte sommation de payer la prime dans le délai qu'elle fixe. Ce délai ne peut être inférieur à quinze (15) jours à compter du lendemain de la signification ou du lendemain du dépôt de la lettre recommandée.

La mise en demeure rappelle la date d'échéance de la prime et le montant de celle-ci. Elle rappelle également les conséquences du défaut du paiement de la prime dans le délai fixé, le point de départ de ce délai et précise que la suspension de la garantie ou la résiliation de la Police prend effet à compter du lendemain du jour où le délai prend fin, sans que cela ne porte préjudice à la garantie relative à un événement assuré survenu antérieurement.

La suspension ou la résiliation n'ont d'effet qu'à l'expiration du délai visé ci-dessus.

Si la garantie a été suspendue, le paiement par le preneur d'assurance des primes échues met fin à cette suspension.

Si l'Assureur suspend son obligation de garantie, il peut résilier la Police dans la même mise en demeure. Dans ce cas, la résiliation prend effet à l'expiration d'un délai qui ne peut être inférieur à quinze (15) jours à compter du premier jour de la suspension.

Si l'Assureur n'a pas notifié la résiliation de la Police dans la mise en demeure même, la résiliation ne peut intervenir que moyennant une nouvelle mise en demeure faite conformément au présent article.

5. COMMENT VOS SINISTRES SONT-ILS REGLES ?

Conformément aux articles 74 à 76 de la Loi Assurances, en cas de sinistre de quelque nature que ce soit, l'Assuré doit, dès que possible, effectuer une déclaration de sinistre à l'Assureur.

L'Assuré doit fournir sans retard à l'assureur tous renseignements utiles et répondre aux demandes qui lui sont faites pour déterminer les circonstances et fixer l'étendue du sinistre.

Si l'Assuré ne remplit pas une des obligations prévues ci-dessus et qu'il en résulte un préjudice pour l'Assureur, celui-ci a le droit de prétendre à une réduction de sa prestation, à concurrence du préjudice qu'il a subi. L'Assureur peut décliner sa garantie si, dans une intention frauduleuse, l'Assuré n'a pas exécuté les obligations susvisées.

Sous réserve du paiement de la prime, l'Assuré sera indemnisé dans un délai de 30 jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre ou suivant l'accord de l'Assureur quant à la prise en charge du sinistre.

Le règlement de l'indemnité d'assurance interviendra dans la monnaie dans laquelle le Preneur d'assurance a acquitté la prime d'assurance.

6. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS FAITES DES DECLARATIONS FAUSSES OU INCORRECTES?

Conformément à l'article 59 de la Loi Assurances, en cas d'omission ou d'inexactitude intentionnelle dans la déclaration induisant l'Assureur en erreur sur les éléments d'appréciation du risque, la Police est nulle. Les primes échues jusqu'au moment où l'Assureur a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude intentionnelles lui sont dues. Si l'Assureur a payé des indemnités au titre de la Police, le Preneur d'assurance devra les lui rembourser.

Conformément à l'article 60 de la Loi Assurances, en cas d'omission ou de déclaration inexacte non intentionnelle constatée avant sinistre, la Police n'est pas nulle.

L'Assureur propose, dans le délai d'un mois à compter du jour où il a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude, la modification de la Police avec effet au jour où il a eu connaissance de l'omission ou de l'inexactitude.

Si l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque, il peut résilier la Police dans le même délai. Si la proposition de modification de la Police est refusée par le Preneur d'assurance ou si, au terme d'un délai d'un mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, l'Assureur peut résilier la Police dans les quinze (15) jours. Si le Preneur d'assurance n'a pas résilié la Police ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus, il ne peut plus se prévaloir à l'avenir des faits qui lui sont connus.

Si l'omission ou la déclaration inexacte ne peut être reprochée au Preneur d'assurance et si un sinistre survient avant que la modification de la Police ou la résiliation ait pris effet, l'Assureur n'est tenu de fournir une prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que le Preneur d'assurance aurait dû payer s'il avait régulièrement déclaré le risque.

Toutefois, si lors d'un sinistre, l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque dont la nature réelle est révélée par le Sinistre, sa prestation est limitée au remboursement de la totalité des primes payées.

Si une circonstance inconnue des deux parties lors de la souscription de la Police vient à être connue en cours d'exécution de celui-ci, il est fait application de l'article 7 des Conditions Générales.

7. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI LE RISQUE AUGMENTE OU DIMINUE EN COURS DE LA POLICE ?

Les obligations de l'Assuré sont celles visées ci-après conformément à l'article 81 de la Loi Assurances.

En cours de la Police, l'Assuré doit déclarer les circonstances nouvelles ou les modifications de circonstance qui sont de nature à entraîner une aggravation sensible et durable du risque de survenance de l'événement assuré.

Lorsque le risque de survenance de l'événement assuré s'est aggravé de telle sorte que, si l'aggravation avait existé au moment de la souscription, l'Assureur n'aurait consenti l'assurance qu'à d'autres conditions, l'Assureur propose, dans le délai d'un (1) mois à compter du jour où il a eu connaissance de l'aggravation, la modification de la Police avec effet rétroactif au jour de l'aggravation.

Si l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, il peut résilier la Police dans le même délai d'un (1) mois à compter du jour où il a eu connaissance de l'aggravation.

Si la proposition de modification de la Police est refusée par l'Assuré ou si, au terme d'un délai d'un (1) mois à compter de la réception de cette proposition, cette dernière n'est pas acceptée, l'Assureur peut résilier la Police dans les quinze (15) jours suivant l'expiration du délai précité.

Si l'Assureur n'a pas résilié la Police ni proposé sa modification dans les délais indiqués ci-dessus il ne peut plus se prévaloir à l'avenir de l'aggravation du risque.

Si un Sinistre survient avant que la modification de la Police ou la résiliation ait pris effet et si le Preneur d'assurance a rempli l'obligation d'information visée ci-avant, l'Assureur est tenu d'effectuer la prestation convenue.

Si un Sinistre survient et que l'Assuré n'a pas rempli l'obligation d'information précitée :

- L'Assureur est tenu d'effectuer la prestation convenue lorsque le défaut de déclaration ne peut être reproché à l'Assuré;
- L'Assureur n'est tenu d'effectuer sa prestation que selon le rapport entre la prime payée et la prime que l'Assuré aurait dû payer si l'aggravation avait été prise en considération, lorsque le défaut de déclaration peut être reproché à l'Assuré. Toutefois, si l'Assureur apporte la preuve qu'il n'aurait en aucun cas assuré le risque aggravé, sa prestation en cas de Sinistre est limitée au remboursement de la totalité des Cotisations d'Assurance payées;
- Si l'Assuré a agi dans une intention frauduleuse, l'Assureur peut refuser sa garantie. Les primes échues jusqu'au moment où l'Assureur a eu connaissance de la fraude lui sont dues à titre de dommages et intérêts. Toutefois, l'Assureur ne peut plus se prévaloir de l'aggravation des risques quand, après en avoir été informé de quelque manière que ce soit, il a manifesté son consentement au maintien de la Police, spécialement en continuant à recevoir les primes ou en payant, après un Sinistre, une indemnité.

8. DEVEZ-VOUS MINIMISER LES DOMMAGES ?

L'Assuré doit prendre toutes mesures raisonnables pour prévenir et atténuer les conséquences du sinistre.

9. QUAND SOMMES NOUS SUBROGES DANS VOS DROITS ?

Conformément à l'article 95 de la Loi Assurances, l'Assureur qui a payé l'indemnité est subrogé, à concurrence du montant de celle-ci, dans les droits et actions de l'Assuré ou du bénéficiaire contre les tiers responsables du dommage.

Si, par le fait de l'Assuré ou du bénéficiaire, la subrogation ne peut plus produire ses effets en faveur de l'Assureur, celui-ci peut lui réclamer la restitution de l'indemnité versée dans la mesure du préjudice subi.

La subrogation ne peut nuire à l'Assuré ou au bénéficiaire qui n'aurait été indemnisé qu'en partie. Dans ce cas, il peut exercer ses droits, pour ce qui lui reste dû, de préférence à l'Assureur.

Sauf en cas de malveillance, l'Assureur n'a aucun recours contre les descendants, les ascendants, le Conjoint et les alliés en ligne directe de l'Assuré, ni contre les personnes vivant à son foyer, ses hôtes et les membres de son personnel domestique. Toutefois l'Assureur peut exercer un recours contre ces personnes dans la mesure où leur responsabilité est effectivement garantie par un contrat d'assurance.

10. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI VOUS AVEZ UNE AUTRE ASSURANCE ?

L'Assuré doit immédiatement notifier par écrit l'Assureur s'il ou elle a conclu un/des autre(s) contrat(s) d'assurance couvrant le(s) même(s) risque(s) et communiquer le(s) nom(s) de l'autre ou des autres Assureur(s).

Conformément à l'article 99 de la Loi Assurances, si un même intérêt est assuré contre le même risque auprès de plusieurs assureurs, l'Assuré peut, en cas de sinistre, demander l'indemnisation à chaque assureur, dans les limites des obligations de chacun d'eux, et à concurrence de l'indemnité à laquelle il a droit.

Sauf en cas de fraude, aucun des assureurs ne peut se prévaloir de l'existence d'autres contrats couvrant le même risque pour refuser sa garantie.

Sauf accord entre les assureurs au sujet d'un autre mode de répartition, la charge du sinistre se répartit comme suit :

- Si la valeur de l'intérêt assurable est déterminable, la répartition s'effectue entre les assureurs proportionnellement à leurs obligations respectives;
- Si la valeur de l'intérêt assurable n'est pas déterminable, la répartition s'effectue par parts égales entre tous les contrats jusqu'à concurrence du montant maximum commun assuré par l'ensemble des contrats; sans qu'il ne soit plus tenu compte des contrats dont la garantie effectivement accordée atteint ce dernier montant, le solde éventuel de l'indemnité se répartit de la même manière entre les autres contrats, cette technique de répartition étant reproduite par tranches successives jusqu'à la hauteur du montant total de l'indemnité ou des garanties effectivement accordées par l'ensemble des contrats;
- Lorsqu'un ou plusieurs assureurs ne peuvent payer tout ou partie de leur quote-part, celle-ci est répartie entre les autres assureurs de la manière prévue ci-dessus, sans toutefois que le montant assuré par chacun puisse être dépassé.

Lorsqu'un ou plusieurs assureurs ne peuvent payer tout ou partie de leur quote-part, les autres assureurs disposent contre eux d'un droit de recours dans la mesure où ils ont assumé des charges supplémentaires.

11. QUELLES SONT LES LOIS ET LES JURIDICTIONS COMPETENTES ?

La Police est soumise au droit belge.

Tout litige relatif à la Police, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions belges.

12. QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

Conformément à l'article 88 de la Loi Assurances, toutes actions dérivant de la Police sont prescrites par 3 (trois) ans à partir du jour de l'événement qui donne ouverture à l'action. Toutefois, lorsque celui à qui appartient l'action prouve qu'il n'a eu connaissance de cet événement qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder cinq (5) ans à dater de l'événement, le cas de fraude excepté.

En matière d'assurance de la responsabilité, le délai court, en ce qui concerne l'action récursoire de l'Assuré contre l'Assureur, à partir de la demande en justice de la personne lésée, soit qu'il s'agisse d'une demande originaire d'indemnisation, soit qu'il s'agisse d'une demande ultérieure ensuite de l'aggravation du dommage ou de la survenance d'un dommage nouveau.

Sous réserve de dispositions légales particulières, l'action résultant du droit propre que la personne lésée possède contre l'Assureur en vertu de l'article 150 de la Loi Assurances se prescrit par cinq (5) ans à compter du fait générateur

du dommage ou, s'il y a infraction pénale à compter du jour où celle-ci a été commise. Toutefois, lorsque la personne lésée prouve qu'elle n'a eu connaissance de son droit envers l'Assureur qu'à une date ultérieure, le délai ne commence à courir qu'à cette date, sans pouvoir excéder dix (10) ans à compter du fait génératrice du dommage ou, s'il y a infraction pénale, du jour où celle-ci a été commise. La prescription de l'action précitée est interrompue dès que l'Assureur est informé de la volonté de la personne lésée d'obtenir l'indemnisation de son préjudice. Cette interruption cesse au moment où l'assureur fait connaître par écrit, à la personne lésée, sa décision d'indemnisation ou son refus.

Conformément à l'article 89 de la Loi Assurances, la prescription contre les mineurs, interdits et autres incapables ne court pas jusqu'au jour de la majorité ou de la levée de l'incapacité.

La prescription ne court pas contre l'Assuré, le bénéficiaire ou la personne lésée qui se trouve par force majeure dans l'impossibilité d'agir dans les délais prescrits.

Si la déclaration de Sinistre a été faite en temps utile, la prescription est interrompue jusqu'au moment où l'Assureur a fait connaître sa décision par écrit à l'autre partie.

L'interruption ou la suspension de la prescription de l'action de la personne lésée contre un Assuré entraîne l'interruption ou la suspension de la prescription de son action contre l'Assureur. L'interruption ou la suspension de la prescription de l'action de la personne lésée contre l'Assureur entraîne l'interruption ou la suspension de la prescription de son action contre l'Assuré.

13. POUVEZ-VOUS TRANSFERER LA POLICE ?

Vous ne pouvez pas transférer la Police sans Notre consentement écrit préalable.

14. COMMENT NOUS CONTACTER POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE ?

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 rapide de Nous contacter.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE

Claims Department

Cantersteen 47 1000 Bruxelles

E-mail: claims@europ-assistance.be

15. PREUVES DES RÉCLAMATIONS

Avant qu'une déclaration de sinistre puisse être traitée, il est nécessaire de fournir certains documents pour valider la garantie et faciliter la gestion du sinistre. En plus de ce qui est mentionné sous chaque garantie, le tableau ci-dessous énumère les documents que Vous pourriez être invité à soumettre.

Cette liste est un résumé des informations que Vous devriez fournir et n'est pas exhaustive. Des informations ou des documents supplémentaires peuvent Vous être demandé : veuillez Vous référer à la section spécifique sous chaque garantie.

GARANTIE(S)	DOCUMENTS ET INFORMATIONS
Toutes les garanties	<ul style="list-style-type: none"> • Votre nom, prénom et vos coordonnées.

	<ul style="list-style-type: none"> Preuve des faits constituant un événement Assuré (rapport médical, certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, preuve de Votre licenciement par votre employeur, etc.) E-mail de confirmation et/ou reçus de la réservation. Les reçus et les factures détaillées de toutes les dépenses et/ou de tous les frais encourus.
Annulation et Interruption	<ul style="list-style-type: none"> Certificat médical, si nous le demandons Preuve du lien de parenté entre l'Assuré et un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au troisième degré. Les factures, les preuves de paiement et tout autre document justifiant le coût des activités et excursions prépayées et non remboursables. Tout document ou preuve de remboursement reçu du (des) fournisseur(s) de Voyage et/ou du Transporteur de Voyage. Détails des frais encourus en raison de l'interruption du Voyage.
Bagages et Documents de voyage	<ul style="list-style-type: none"> la déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ; La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ; La liste des effets/objets du vol avec violence ou de la perte et leur valeur
Accident	<ul style="list-style-type: none"> Preuve du préjudice corporel (rapports médicaux, certificat de décès, documents hospitaliers).
Responsabilité civile	<ul style="list-style-type: none"> La demande d'indemnisation des tiers et les données relatives aux tiers. Une description des circonstances de l'événement. Une déclaration de tout témoin potentiel.
Départ manqué et retardé	<ul style="list-style-type: none"> Confirmation de la compagnie aérienne ou ferroviaire indiquant l'heure de départ prévue et l'heure de départ réelle.
Assistance routière	<ul style="list-style-type: none"> Carte verte du véhicule ou équivalent selon la loi en vigueur dans le Pays d'Origine de l'Assuré Certificat d'immatriculation du véhicule ou équivalent selon la loi en vigueur dans le Pays d'Origine de l'assuré Numéro de la Police d'assurance Déclaration de vol aux autorités compétentes en cas de vol du véhicule

16. QUELLE EST LA PROCEDURE DE GESTION DES PLAINTES ?

L'Assureur met tout en œuvre pour apporter aux Assurés le meilleur service. Toutefois, en cas de contestation ou de litige relatif à l'interprétation, à l'exécution ou à l'application de la Police, Vous pouvez envoyer Votre plainte par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance Belgium à l'attention du
Complaints Officer, Cantersteen 47 à 1000 Bruxelles
Ou par e-mail : complaints@europ-assistance.be

Un accusé de réception de la plainte vous sera envoyé dès réception de la plainte.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait de la réponse de l'Assureur, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman des assurances :

Service Ombudsman des assurances
Square de Meeûs 35 - 1000 Bruxelles
BELGIQUE
Tél : +32 (0) 2 547 58 71
Fax : +32 (0)2 547 59 75
<https://www.ombudsman-insurance.be>
info@ombudsman-insurance.be

L'introduction d'une plainte ne porte pas préjudice au droit du Preneur d'assurance d'intenter une action en justice.

17. QUELLES SONT LES AUTORITES DE CONTROLE ?

Les autorités chargées du contrôle sont :

Autorité des Services et Marchés Financiers (FSMA)
Rue du Congrès 12-14 - 1000 Bruxelles
BELGIQUE
Tel. (+32) (0)2 220 52 11 - Fax (+32) (0)2 220 52 75
<http://www.fsma.be>

Quelles sont les Exclusions Générales de votre Police d'assurance ? MSC GLOBAL PROTECTION

Ces exclusions s'appliquent à toutes les sections des garanties de votre police. En outre, les sections individuelles des garanties peuvent comporter des exclusions spécifiques supplémentaires, qui s'appliquent en plus de ces exclusions générales.

Votre police ne vous couvre pas pour toute déclaration de sinistre résultant directement ou indirectement de l'un des éléments suivants :

- Les Actes Terroristes, à l'exception des garanties suivantes : assistance médicale et non médicale. Veuillez-vous référer aux conditions spécifiques appliquées à ces couvertures ci-dessous.
- Événements causés intentionnellement par vous, un membre de votre famille ou un compagnon de voyage.
- Maladie ou blessure résultant de votre consommation de boissons alcoolisées ou de celle de votre compagnon de voyage. Si vous ou eux êtes impliqués dans un accident de la route, vous n'êtes pas couvert si vous ou eux aviez un taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 g par litre de sang ou 0,25 mg par litre d'air expiré.
- Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, à l'exception de ceux prescrits par un médecin.
- Suicide, tentative de suicide ou automutilation de votre part, de celle d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage.
- L'apparition, l'épidémie ou la pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches reconnues par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou toute autorité compétente de votre pays d'origine ou de tout pays que vous prévoyez de visiter ou de traverser au cours du voyage. Cette exclusion ne s'applique pas si une Epidémie de Covid-19 et de toutes ses variantes/mutations entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.
- Quarantaine ou mesures de restriction de la liberté de circulation décidées par une autorité compétente et susceptibles de vous affecter ou d'affecter un Compagnon de voyage avant ou pendant le Voyage.
- Guerres, Operations Belliqueuses, manifestations, sabotages et grèves.
- Votre participation à tout type de pari, défi ou combat.
- La participation à des compétitions sportives, y compris des courses automobiles ou des rallyes.
- La pratique d'une des activités à risque suivantes : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, bobsleigh, spéléologie, parapente, montgolfière, parachutisme, escrime, alpinisme, saut à ski, vol en planeur ou en ULM, deltaplane, skidoo/motoneige et sports d'aventure tels que rafting, saut à l'élastique, eaux vives (hydrospeed), sports de plongée (plongée avec tremplin, plongée sous-marine).
- La transmutation du noyau atomique, ainsi que les radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation à partir d'une source d'énergie radioactive.
- Les Catastrophes Naturelles.
- L'utilisation ou la possession d'explosifs ou d'armes à feu.
- Cirrhose alcoolique.
- Psychose, névrose, trouble de la personnalité, trouble psychosomatique ou état dépressif.
- Vous n'êtes pas non plus couverte pour les conséquences d'une grossesse due à :

- tout sinistre résultant de complications de la grossesse après 28 semaines sans certificat médical d'un médecin agréé confirmant Votre capacité à voyager, sauf si vous n'étiez pas au courant de Votre grossesse à la date de souscription de la Police d'assurance ;
- les examens ou traitements qui sont des contrôles réguliers ou habituels non liés à des urgences médicales ou qui sont spécifiques à des malformations congénitales ou à des maladies congénitales ;
- l'avortement, sauf s'il est lié à une maladie grave ou à une blessure grave.

Quelles sont les Conditions Particulières de votre Police ? MSC GLOBAL PROTECTION

SECTION A – LES GARANTIES ANNULATION, ANNULATION D'EXCURSIONS OU INTERRUPTION DE VOYAGE

GARANTIE ANNULATION

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Cette garantie a pour objet de Vous indemniser au titre des dépenses que Vous aurez supportées directement parce que Vous avez dû annuler le Voyage réservé, telle que la Pénalité non remboursable facturée par MSC applicable au coût du Voyage.

Vous n'êtes couvert que si l'un des événements assurés énumérés ci-dessous se produit. La couverture est soumise à des exclusions que Nous énumérons également ci-dessous.

Ne sont pas compris dans les frais d'annulation : les taxes aéroportuaires, taxes portuaires, la prime d'assurance et les frais de services.

Si l'un des Assurés ne peut pas voyager pour une raison couverte par la présente garantie annulation, les autres Assurés peuvent faire une demande de remboursement pour le même cas d'annulation.

L'assureur paiera cette pénalité contractuellement facturée par MSC à :

- Vous

et, à condition qu'ils soient assurés et inclus dans la même Police d'assurance :

- un Membre de la Famille ;

- l'un de vos Compagnons de Voyage.

Attention : une franchise de 15 % de la pénalité facturée par MSC sera appliquée pour tous les événements assurés énumérés ci-dessous, à l'exception du décès et de l'hospitalisation.

Si la pénalité dépasse la couverture maximale, le montant de la franchise est calculé sur cette dernière.

Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.

Les événements garantis sont les suivants :

1. Maladie Grave (**y compris les Maladies Graves liées à des Conditions Médicales Préexistantes**), Blessure Grave ou décès :

- d'un Assuré ;
- d'un Compagnon de voyage ;
- d'un Membre de la Famille ;
- de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le responsable légal ou le tuteur légal;

2. Tout autre événement incertain Vous empêchant, Vous, un Membre de Votre Famille ou Votre Compagnon de Voyage, d'effectuer Votre Voyage et ne figurant pas dans la liste des points ci-dessus, sous réserve des conditions suivantes :
 - a) au moment où Vous avez réservé Votre Voyage ou - si c'est plus tard - au moment où Vous avez souscrit la Police, Vous ne saviez pas et Vous ne pouviez raisonnablement ni prévoir ni anticiper l'obstacle immédiat, réel et sérieux qui Vous empêche d'effectuer Votre Voyage ; et
 - b) il existe un lien de causalité direct entre l'événement et l'obstacle à Votre Voyage ; et,
 - c) Vous êtes en mesure de fournir des preuves documentaires objectives de la raison qui vous empêche d'effectuer Votre Voyage (comme pour certains des exemples fournis ci-dessous, dans la section « QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?»).

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Vous n'êtes couvert que pour les événements assurés énumérés dans la section « QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?» et dans la mesure où ils sont décrits. En outre, Vous n'êtes pas couvert pour les conséquences de l'un des éléments suivants :

- **Absence ou impossibilité de vaccination ou d'obtention des soins médicaux nécessaires pour se rendre dans certains pays, sauf si un médecin vous déconseille de recevoir le vaccin ou le traitement pour des raisons médicales.**
- **Un accident survenu avant l'entrée en vigueur de la police.**

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

Vous devez Nous fournir les documents suivants pour permettre de traiter un sinistre :

1. Documents démontrant la survenance d'un événement garanti par la couverture annulation (rapport médical, acte ou certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de Police, procès-verbal de plainte déposée à un commissariat de Police...) ;
2. Formulaire que Nous Vous fournirons pour qu'il soit complété par le médecin traitant de l'Assuré ou de toute autre personne recevant le traitement médical en lien avec l'annulation. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée.
3. Nous avons besoin d'une copie d'un document confirmant l'annulation du voyage. Ce document sera délivré par l'organisateur du voyage ou un autre distributeur et indiquera les frais encourus du fait de l'annulation du Voyage.
4. Si l'annulation résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3ème Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3ème Degré (par exemple : acte ou extrait de naissance, livret de famille de chaque personne concernée), si de tels documents existent dans le pays dans lequel l'Assuré a réservé le Voyage.

Si Vous rencontrez des difficultés pour fournir la documentation ci-dessus, Vous pouvez fournir tout autre document ayant la même valeur probante (par exemple, une attestation sur l'honneur) et incluant l'information requise.

Nous nous engageons à respecter la confidentialité de toute information communiquée pour les besoins du contrat d'assurance ou d'un Sinistre. Toute information médicale doit faire l'objet d'un envoi sous pli fermé et marqué « confidentiel/ secret médical » afin que cette information médicale ne soit consultée que par Notre Médecin Conseil.

GARANTIE ANNULATION DES EXCURSIONS PENDANT LE VOYAGE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Cette garantie a pour objet de Vous indemniser au titre des dépenses que Vous aurez supportées directement parce que Vous avez dû annuler l'excursion que Vous aviez réservée et payée à l'avance dans Votre pack Voyage.

Vous n'êtes couvert que si l'un des événements assurés énumérés ci-dessous se produit. La couverture est soumise à des exclusions que Nous énumérons également ci-dessous.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

Les événements assurés sont les suivants :

1. Maladie grave, blessure grave de :

- une personne assurée

2. Décès de :

- Une personne assurée ;
- Un seul Compagnon de Voyage ;
- Un Membre de la Famille ;

Pour cet événement assuré (point 2), si vous voyagez dans le cadre d'un groupe préétabli, Vous ne pouvez désigner qu'un seul Compagnon de Voyage pour cette couverture.

QUELS SONT LES DOCUMENTS DONT NOUS AVONS BESOIN POUR TRAITER VOTRE DEMANDE D'INDEMNISATION ?

Vous devez fournir certains documents pour Nous permettre de traiter Votre demande :

1. Nous avons besoin de documents attestant des faits relatifs à un événement assuré dans le cadre de cette couverture. Il peut s'agir d'un rapport médical, d'un certificat de décès, d'un certificat d'arrêt de travail, de documents hospitaliers, etc.)
2. Nous avons besoin d'une copie d'un document confirmant l'annulation de l'excursion. Ce document sera délivré par l'organisateur du Voyage ou un autre distributeur et indiquera les dépenses encourues du fait de l'annulation de l'excursion.
3. Si l'annulation est due à l'un des événements assurés ci-dessus impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au troisième degré, Nous avons besoin d'un document attestant du lien de parenté entre Vous et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au troisième degré (par exemple, un certificat de naissance ou de parenté pour chaque personne concernée), si ces documents existent dans le pays où Vous avez réservé le Voyage.

Si Vous ne pouvez pas fournir les documents ci-dessus, Vous pouvez en fournir d'autres qui ont la même valeur juridique et qui contiennent les informations pertinentes.

GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

La garantie vise à Vous rembourser la perte pécuniaire subie directement du fait de l'interruption du Voyage assuré en cas de survenance de l'un des événements assurés énumérés ci-dessous et sous réserve de l'application d'une exclusion.

L'Assureur prend en charge les dépenses correspondant aux frais de Voyage pour les jours non utilisés (frais de croisière, y compris la cabine, toute prestation prépayée et non remboursable achetée avec votre pack Voyage), ainsi que les frais engagés par l'Assuré pour retourner à Votre Domicile, à concurrence d'un montant maximum indiqué au Tableau des Garanties.

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

A noter : si Vous devez interrompre Votre Voyage, Vous devez Nous contacter dès que possible.

Ne sont pas compris dans les frais d'interruption les taxes aéroportuaires, taxes portuaires, la prime d'assurance et les frais de services.

A noter : Si le paiement a été effectué par l'utilisation de points de type "frequent flyer", "miles", dans le cadre d'un programme de fidélité ou un programme similaire, le règlement de Votre sinistre interviendra par référence aux prix disponibles les plus bas pour le vol ou l'hôtel initialement réservés, s'ils ne sont pas modifiables.

Nous intervenons si l'interruption de Votre Voyage est nécessaire et inévitable en conséquence de l'un des événements garantis ci-après :

1. Maladie Grave, Blessure Grave ou décès :

- d'un Assuré ;
- d'un Compagnon de voyage ;
- d'un Membre de la Famille ;
- de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le responsable légal ou le tuteur légal.

Particularités de cette garantie :

Vous devez Nous contacter afin que Nous autorisions Votre retour anticipé à Votre Domicile.

Nous nous prenons en charge les sinistres d'interruption du Voyage à partir de la date à laquelle Vous rentrez à Votre Domicile ou êtes admis à l'hôpital en tant que patient. Votre sinistre sera constitué uniquement par le nombre de jours complets de Voyage dont Vous n'aurez pas profité, en ce compris le jour où Vous quittez Votre hébergement en vue de retourner à Votre Domicile.

Si Vous devez interrompre Votre Voyage mais ne retournez pas à Votre Domicile, Nous intervenons à concurrence du coût que Vous auriez supporté pour Votre retour à Domicile.

Nous n'intervenons pas pour prendre en charge le coût initial de votre retour à domicile si nous avons pris en charge les frais de voyage additionnels pour vous permettre d'interrompre votre voyage.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements ci-après, qui sont exclus de la garantie :

Accident survenant antérieurement à la conclusion de la Police ;

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

1. Documents démontrant la survenance d'un événement garanti par la couverture Interruption (rapport médical, acte ou certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, procès-verbal de plainte déposée à un commissariat de police...);

Formulaire que Nous Vous fournirons pour qu'il soit complété par le médecin traitant l'Assuré ou de toute autre personne recevant le traitement médical en lien avec l'interruption. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée ;

Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage ;

Copie des documents exposant les coûts liés à l'interruption du Voyage, émis par l'Organisateur du Voyage ou le distributeur agréé, avec le détail des montants et prestations associées, ainsi que la copie des conditions générales de vente du Voyage.

Si l'interruption résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3ème Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3ème Degré (par exemple : acte ou extrait de naissance, livret de famille de chaque personne concernée), si de tels documents existent dans le pays dans lequel l'Assuré a réservé le Voyage.

Si Vous rencontrez des difficultés pour fournir la documentation ci-dessus, Vous pouvez fournir tout autre document ayant la même valeur probante (par exemple, une attestation) et incluant l'information requise.

Nous Nous engageons à respecter la confidentialité de toute information communiquée pour les besoins de la Police d'un Sinistre. Toute information médicale doit faire l'objet d'un envoi sous pli fermé et marqué « confidentiel/ secret médical » afin que cette information médicale ne soit consultée que par Notre Médecin Conseil.

SECTION B - GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE

En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter par téléphone au numéro suivant : + 32 2 541 90 56

Dans un cas d'urgence, l'Assureur ne peut se substituer aux services d'urgence localement compétents. Dans certaines circonstances, le recours aux services d'urgence localement compétents est obligatoire en application de la réglementation locale ou internationale.

Les prestations mentionnées à cette section sont fournies par l'Assureur et son intervention limitée aux prestations qu'il a organisées ou, en cas de circonstances spécifiques, autorisées. Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

Nos prestations sont fournies sous la condition d'être autorisés à intervenir par les services d'urgence localement compétents ou par les lois et réglementations applicables dans le pays où Vous avez besoin d'assistance. Il est en outre rappelé que l'Assureur et ses agents sont soumis aux restrictions de circulation des biens et des personnes émises par l'Organisation Mondiale de la Santé ou le pays considéré. En dernier lieu, les transporteurs publics de passagers (en particulier, les compagnies aériennes) peuvent imposer des conditions spécifiques, pouvant être modifiées sans préavis, dans le cas de passagers présentant un certain état de santé (tels qu'examens médicaux, un certificat médical, etc...). En conséquence, l'ensemble des prestations de cette section sont fournies sous réserve de l'acceptation et de la disponibilité des transporteurs publics de passagers.

Si un Acte Terroriste s'est produit pendant votre voyage, nous mettons en place les couvertures mentionnées dans cette section uniquement si

- le pays dans lequel Vous voyagez n'a pas été confronté à un Acte Terroriste au cours des 30 jours précédant la date d'entrée en vigueur de Votre couverture, et

- aucune recommandation officielle déconseillant le Voyage n'a été émise par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine à la date de souscription de la Police.

Également, nous mettons en place les couvertures mentionnées dans cette section en cas de maladie liée à des Conditions Médicales Préexistantes.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Quels sont les frais médicaux encourus pendant le Voyage qui sont couverts par cette Police ?

Si vous êtes malade ou victime d'un accident au cours de votre voyage, nous prenons en charge les frais qui en résultent :

- les frais médicaux
- les médicaments prescrits par un docteur en médecine ou un chirurgien ;
- les dépenses d'hospitalisation
- les dépenses de transport en ambulance à destination de l'hôpital le plus proche, lorsqu'elles sont prescrites par un docteur en médecine
- les frais de premiers secours en cas de sauvetage et de recherche en mer.

Nous intervenons dans la limite des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

Nous pouvons prendre en charge la différence entre les frais que Vous avez engagés et le montant remboursé par Votre sécurité sociale et Votre régime privé d'assurance maladie.

Êtes-Vous couvert si Nous ne sommes pas intervenus directement dans l'assistance médicale ou si Vous décidez de ne pas rentrer chez Vous sur l'avis de notre médecin-conseil ?

Si, pour des raisons d'urgence, Nous ne sommes pas directement intervenus, Vous devrez Nous communiquer, afin que les frais médicaux soient pris en charge, la copie des factures correspondantes, un rapport médical complet détaillant les circonstances, le diagnostic et le traitement de l'Accident ou de la Maladie considérés ainsi que les justificatifs de prise en charge par Votre organisme de Sécurité Sociale et Votre assurance mutuelle.

Si Notre Médecin Conseil détermine la date à laquelle Vous pouvez être rapatrié mais que Vous choisissez de rester, Notre intervention au titre de cette section de la Police se limitera, après cette date, à la prise en charge des coûts que Nous aurions supportés si Votre rapatriement avait eu lieu à la date déterminée par Notre Médecin Conseil.

Que se passe-t-il si Vous êtes hospitalisé à la suite d'une Maladie ou d'un Accident pendant le Voyage ?

Dans le cas d'une Maladie ou d'un Accident ne nécessitant qu'un avis médical immédiat, Nous organisons et prenons en charge le coût de Votre transfert vers l'hôpital ou la clinique la plus proche. Nous organisons et prenons également en charge Votre retour à Votre Domicile ou à Votre lieu de vacances, comme indiqué dans Votre Certificat d'Assurance (décision à prendre par Notre Médecin-Conseil).

Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.

Pouvez-Vous demander à être transféré dans un hôpital proche de votre domicile ?

Il se peut que Vous souffriez d'une maladie ou que Vous ayez un Accident pendant Votre Voyage qui Vous empêche de le poursuivre, Nous organisons, dès que Nous en sommes informés, les contacts nécessaires entre Notre Médecin Conseil et les docteurs en médecine qui Vous traitent.

Si Notre Médecin Conseil autorise Votre transfert vers un hôpital mieux équipé ou spécialisé proche de Votre Domicile, Nous organisons et prenons en charge, à Notre discrédition, Votre transfert :

de façon adaptée à la gravité de Votre état, et
en utilisant les moyens de transport les plus adaptés.

La décision concernant le moyen de transport, le choix de l'hôpital, de la date du transfert et de ses conditions relève exclusivement de Notre Médecin Conseil. La décision est prise par Notre Médecin Conseil au regard des informations que Vous aurez ou la personne demandant la prise en charge aura communiquées.

Si Vous refusez Votre transfert à la date et aux conditions déterminées par Notre Médecin Conseil, les prestations ainsi que l'assistance résultant de cette décision seront automatiquement suspendus.

Pouvons-Nous Vous envoyer des médicaments indisponibles pendant que Vous êtes en Voyage ?

Si Vous avez besoin d'un médicament qui ne peut être obtenu, à l'endroit où Vous Vous trouvez pendant que Vous effectuez le Voyage couvert par cette Police, Nous intervenons afin de Vous procurer et de Vous envoyer ce médicament, par les moyens d'acheminement adaptés, selon la loi applicable.

Notre intervention est limitée au cout d'acheminement du medicament, dont le cout reste a votre charge. Vous vous engagez a nous rembourser integralement, sur presentation d'une facture, le prix d'achat du medicament.

Cette garantie est accordée sous réserve des conditions cumulatives ci-dessous :

- l'exportation du médicament vers le pays en question est autorisée ;
- l'importation du médicament vers par le paysen question es autorisée par ce dernier; et
- le médicament générique correspondant ou le principe actif n'est pas disponible dans le pays dans lequel Vous Vous trouvez durant le Voyage couvert par cette Police.

Que se passe-t-il si Vous êtes hospitalisé pendant plus de 5 jours sans qu'un membre de votre famille soit à vos côtés ?

Si, durant le Voyage, Vous devez être hospitalisé pendant une période de plus de 5 jours et qu'aucun Membre de la Famille ne se trouve à vos côtés, Nous intervenons pour prendre en charge un Voyage aller-retour en avion sur un vol régulier (classe économique) ou un Voyage aller-retour en train (première classe) depuis Votre Pays d'Origine pour la personne de Votre choix, de façon que cette personne puisse Vous (l'Assuré hospitalisé) accompagner depuis l'hôpital à Votre Domicile.

Dans le cadre de cette prestation, Nous intervenons pour rembourser les frais de séjour du Membre de la Famille qui a voyagé afin de Vous accompagner depuis l'hôpital à Votre Domicile, sur présentation des justificatifs, pour un montant maximum par jour et un nombre maximum de jours figurant au Tableau des Garanties.

Quelle est la prise en charge d'une personne majeure handicapée ou votre enfant de moins de 18 ans voyageant avec Vous ?

Si Vous voyagez avec une personne majeure handicapée ou un enfant de moins de 18 ans qui sont également assurés et que, pendant que la Police est en vigueur, il Vous est impossible de Vous en occuper en raison d'une Maladie ou d'un Accident et qu'il n'y a pas une autre personne présente au cours du Voyage en mesure de s'occuper de l'une ou l'autre de ces personnes, Nous intervenons pour prendre en charge le Voyage d'une personne de Votre choix ou d'une personne désignée par un Membre de la Famille (résidente de Votre Pays d'Origine) ou d'un chaperon choisi par Nous, de telle sorte que cette personne puisse raccompagner l'enfant de moins de 18 ans ou le majeur handicapé au Domicile, dans le plus court laps de temps possible.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

Est-il possible de prolonger le voyage dans un hôtel à la suite d'une maladie ou un accident ?

Si la nature de la Maladie ou de l'Accident Vous empêche de continuer Votre Voyage, sans qu'il Vous soit nécessaire d'être hospitalisé (ou admis dans une clinique), Nous intervenons pour prendre en charge le montant résultant de l'extension de Votre séjour à l'hôtel, sur prescription médicale à cet effet.

Vous pouvez également demander qu'un Membre de Votre Famille ou un Compagnon de Voyage reste avec Vous. Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

Quels sont les frais de rapatriement du corps en cas de décès d'un assuré pendant le voyage ?

Si un Assuré décède pendant le Voyage, Nous intervenons pour organiser et prendre en charge les coûts de transport de la dépouille mortelle au lieu des funérailles dans le Pays d'Origine.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au Tableau des Garanties.

Prenons-Nous en charge le retour anticipé du compagnon de voyage ?

En cas de décès de l'Assuré ou lorsque Nous sommes intervenus pour organiser le transport ou le rapatriement d'un Assuré à son Domicile, les Compagnons de Voyage sont exemptés de retourner à leur Domicile par les moyens initialement prévus, Nous prenons les frais en charge pour transporter lesdits Compagnons de Voyage (a) à leur(s) Domicile(s) ou (b) à l'endroit où l'Assuré a été hospitalisé durant le Voyage, par un vol régulier (classe économique) ou en train (première classe).

Que se passe-t-il si un Membre de Votre Famille tombe malade pendant que Vous êtes en Voyage ?

Si un Membre de la Famille au foyer souffre d'une Maladie ou d'une blessure pendant que Vous êtes en Voyage, Nous couvrons les frais suivants :

- Les frais médicaux,
- Le coût du service d'assistance infirmière si nécessaire.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des frais, coûts et situations suivants :

- Les soins dentaires suivants :
- Les coûts de tout soin dentaire à caractère chirurgical ou conservateur ;
 - Tout traitement ou examen aux fins d'une procédure de diagnostic programmé ou connu à l'avance ;
 - Traitement pouvant, suivant l'opinion de Notre Médecin Conseil, être raisonnablement reporté jusqu'à Votre retour dans Votre Pays d'Origine ;
 - Tout traitement dentaire ou procédure de diagnostic qui n'a pas pour seule finalité de soulager immédiatement la douleur ou l'inconfort ou de réduire la difficulté à s'alimenter ;
 - Usure normale des dents ou de prothèses dentaires ;
 - Tout dommage aux prothèses dentaires ;
 - Traitement dentaire impliquant la fourniture d'une prothèse dentaire ou l'utilisation de métaux précieux;
- Les frais liés à la pratique de Sports d'Hiver.
- L'envoi de médicaments si le médicament en question n'est plus disponible.
- Les traitements qui, de l'avis de Notre Médecin-Conseil, peuvent raisonnablement être retardés jusqu'à Votre retour dans Votre Pays d'Origine.
- Les traitements à des fins esthétiques, sauf si Notre Médecin-Conseil estime que Vous en avez besoin en raison d'un Accident couvert par la présente Police.

SECTION C - GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

ASSISTANCE JURIDIQUE

Quand êtes-Vous couvert pour l'avance de la caution exigée après un Accident de la circulation ?

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Si Vous êtes emprisonné ou arrêté à la suite d'un Accident de la circulation au cours d'un Voyage couvert par la présente Police, Nous Vous accordons une avance égale au montant de la caution exigée par les autorités compétentes.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

Nous Nous réservons le droit de solliciter que Vous fournissiez une garantie bancaire ou une sûreté aux fins de garantir le remboursement de l'avance dans son entier.

Les montants avancés doivent Nous être remboursés dans leur intégralité dans les 30 jours de la date du paiement de ladite avance par Nos soins ou lorsque le montant de la caution Vous est remboursé par les autorités compétentes, si ce remboursement intervient préalablement à l'expiration du délai susmentionné.

Etes-Vous couvert pour l'avance de frais de défense juridique ?

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Si vous êtes emprisonné ou arrêté à la suite d'un accident de la circulation survenu au cours d'un voyage couvert par cette police, nous vous accordons une avance sur les frais d'avocat et d'avoué. Vous devez la verser aux professionnels que vous désignerez pour recevoir l'aide liée à l'accident.

Le montant maximum que nous avançons est celui qui figure dans le tableau des garanties (moins la franchise qui y est mentionnée) pour les frais d'avocat et d'avoué pour l'assistance judiciaire liée à l'accident.

Vous devez rembourser intégralement notre avance dans un délai de 30 jours à compter de la date à laquelle nous l'avons versée.

PROLONGATION DU VOYAGE APRÈS UN ACTE TERRORISTE

Etes-Vous couvert pour la prolongation du voyage dans un hôtel après un Acte Terroriste ?

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Si un Acte Terroriste Vous empêche de poursuivre votre Voyage mais que Vous n'avez pas besoin d'être admis dans un hôpital ou une clinique, Nous prenons en charge Vos dépenses d'hébergement encourues du fait de la prolongation de votre séjour à l'hôtel.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des franchises figurant au tableau des garanties (moins la franchise indiquée ci-après).

Quelles sont les particularités de cette garantie ?

Vous bénéficiez de cette garantie si :

le pays visité au cours de Votre Voyage n'a pas subi d'Acte Terroriste dans les 30 jours précédent la prise d'effet de votre garantie, et

aucune recommandation officielle déconseillant de se rendre dans le pays visité au cours de Votre Voyage n'était émise par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine au moment où Vous avez souscrit la Police.

ASSISTANCE ROUTIÈRE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Vous pouvez demander une assistance en Nous appelant au numéro de téléphone suivant : + 32 2 541 90 56.

Vous êtes couvert pour un maximum de deux (2) demandes d'assistance routière à au moins 50 km de Votre Domicile, survenant au cours de Votre Voyage.

Si le Véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un Accident ou d'une panne, vous devez Nous contacter au numéro de téléphone dédié : **+ 32 2 541 90 56.**

Nous évaluerons la cause du sinistre. Si le Véhicule Assuré ne peut pas être immobilisé à l'endroit où il est bloqué,

Nous fournirons un service de remorquage avec une dépanneuse, afin que le Véhicule Assuré puisse être transporté jusqu'à l'atelier de réparation/centre de service du réseau EA le plus proche, situé dans un rayon de 50 km autour du lieu du sinistre. Si le service de remorquage ne peut être fourni dans un rayon de 50 km du lieu du sinistre, Vous devrez organiser et payer Vous-même le service de remorquage du véhicule assuré.

Vous devrez payer tous les frais non couverts ou les frais couverts dépassant Votre plafond par événement.

L'assistance routière 24 heures sur 24 comprend :

- Un service de remorquage
- Le dépannage de la batterie / des réparations mineures
- Le remplacement d'un pneu à plat : Tout pneu crevé sera remplacé par la roue de secours de l'Assuré
- La livraison de carburant
- Le treuillage / l'extraction du véhicule : Votre véhicule sera treuillé s'il est coincé dans un fossé, dans la boue ou dans la neige, à condition qu'il soit accessible depuis une route raisonnablement fréquentée.
- Des services de serrurerie.

Vous devez être à bord de Votre véhicule lorsque le prestataire de services arrive.

Dans certaines régions, il se peut qu'aucun prestataire de services ne soit disponible. Dans ce cas, une fois que Nous Vous avons délivré un numéro d'autorisation, Vous pouvez contacter Vous-même un établissement pour obtenir un service d'urgence et Vous serez remboursé à concurrence du montant indiqué dans le tableau des garanties.

La responsabilité maximale que Nous prenons en charge ne peut excéder les montants indiqués dans le tableau des garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Vous n'êtes couvert par l'assistance routière que pour les événements assurés énumérés dans la section «QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?» et dans la mesure qui y est décrite. Vous n'êtes pas couvert par cette garantie pour les frais de transport de Voyage encourus du fait que Votre véhicule assuré a nécessité une assistance routière dans le cadre des événements assurés énumérés dans la section QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?». En outre, Vous n'êtes pas couvert pour les conséquences de l'un des événements suivants, qui sont exclus de la présente garantie :

- **Votre transport vers le véhicule en vue du service ou du véhicule vers une autre destination une fois le service rendu ;**

- Les services ne seront pas rendus dans des endroits peu fréquentés, comme les terrains vagues, les plages, les champs ouverts ou tout autre endroit où il serait dangereux pour les véhicules de dépannage de se rendre ;
- Nous ne remorquerons pas les véhicules depuis un quai ou une marina ;
- Nous n'effectuons pas le levage, le treuillage ou le déneigement de véhicules dans des zones non déneigées, des amas de neige, des allées enneigées ou des parkings en bordure de rue ;
- La livraison ou la réparation de pneus, l'installation ou le retrait de pneus neige et de chaînes, le démontage, la réparation ou la permutation de pneus ;
- Les frais d'entreposage du véhicule, le coût des pièces, de l'installation, des produits, des matériaux, de la mise en fourrière et de la main-d'œuvre supplémentaire liée au remorquage ;
- Services de tout type pour les véhicules utilisés à des fins commerciales ou utilisant des étiquettes de concessionnaire ;
- Services pour les taxis, tracteurs, bateaux, remorques, d'un buggies, ou véhicules de compétition ; service pour les véhicules volés ou non immatriculés ;
- Services pour les véhicules dont la vignette de contrôle technique, la vignette de plaque d'immatriculation et/ou la vignette antipollution sont expirées, lorsque la loi l'exige ;
- Services pour les véhicules stationnés illicitement ou mis en fourrière ;
- Appels de service répétés pour une voiture nécessitant un entretien de routine ;
- Perte et remplacement de clés de voiture ;
- Véhicules de luxe tels que ceux des marques suivantes : Aston Martin, Ferrari, Lamborghini, Lotus, Maserati, Porsche, Rolls Royce, Bentley, Cadillac, Limousine, Daimler ;
- Voitures de plus de 20 ans ou celles dont la production a été arrêtée par le constructeur depuis plus de 10 ans ;
- Toute panne survenant dans un rayon de 50 km de votre domicile.

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE ?

1. Tout document émanant de Votre prestataire de services (prestataire de services de remorquage par exemple) prouvant que le véhicule ne peut être réparé sur le lieu de la panne.
2. Tout document fourni par le prestataire de services (de remorquage par exemple) indiquant l'emplacement de Votre véhicule.

SECTION D - GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

La police Vous protège contre les dommages, tels que les dommages corporels et matériels (y compris les animaux), que Vous êtes légalement tenu de payer à un tiers, conformément à la législation du pays concerné et en ce qui concerne les responsabilités non contractuelles, et qui résultent d'un événement survenu pendant le Voyage. Cette protection est appelée « indemnité ».

Vous devez Nous informer par écrit dans les meilleurs délais de tout incident pouvant donner lieu au versement d'une indemnité.

Vous devez Nous communiquer toute demande judiciaire, citation, lettre de réclamation ou tout autre document dès réception par Vos soins. Vous ne devez admettre aucune responsabilité, effectuer ou promettre un versement ou entrer en pourparlers en ce qui concerne un sinistresans Notre accord écrit. Toutefois, la reconnaissance des faits de l'espèce

ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, pas plus que le fait d'avoir procuré une assistance d'urgence à la victime, qui constituent un acte d'assistance raisonnable que toute personne fournirait.

Nous pouvons intervenir pour prendre en charge Votre défense et conduire le procès pour ce qui concerne les faits, dommages et pertes relevant de cette Police.

Vous participerez et fournirez les informations et documents en Votre possession afin d'organiser Votre défense.

La prise en charge de Votre défense, à titre conservatoire, ne peut être interprétée comme une reconnaissance de garantie ou d'application de la couverture d'assurance ou d'engagement de Notre part de supporter les dommages et pertes qui pourraient ne pas être couverts par cette Police.

Si le sinistre n'est pas couvert par cette Police et que Nous avons pris en charge des sommes à Votre place ou procédé à un dépôt à titre de garantie à Votre place, Nous Nous réservons le droit de Vous demander le remboursement de l'ensemble de ces sommes.

Nous intervenons pour prendre en charge le versement de l'indemnité entre les mains du Tiers et, le cas échéant, les frais de défense dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties et après déduction de la Franchise applicable pour les frais d'avocats et de procédure liés au Sinistre.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Dommages causés par Votre activité professionnelle ou Votre emploi ;
- Toute responsabilité liée à la propriété, à la détention ou à l'utilisation de véhicules terrestres, aériens ou maritimes/fluviaux ;
- Les frais d'avocat ou autres coûts que Vous pourriez encourir à la suite d'un incident.

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

Vous devez Nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

1. Votre nom et Vos coordonnées ;
2. La demande du Tiers et les coordonnées du Tiers ;
3. La description des circonstances de l'événement qui est susceptible d'engager Votre responsabilité ;
4. Les constatations d'éventuels témoins ;
5. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage.

SECTION E - GARANTIE BAGAGES

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

Dépenses supportées en raison d'une livraison tardive des Bagages

S'il y a un retard de plus de 8 heures dans la livraison de Vos Bagages enregistrés, du fait d'événements ou causes attribuables au transporteur dans le cadre du Voyage, Nous intervenons pour Vous rembourser le coût des achats de première nécessité (vêtements, nourriture et accessoires de toilette), soit :

à l'une des destinations du Voyage Assuré ; ou
à l'une des étapes du Voyage ou l'un des arrêts de transit lorsque le Voyage assuré comprend des vols en correspondance.

Cela signifie que Vos achats doivent être effectués en dehors de Votre Domicile.

Le montant maximum que Nous paierons ne dépassera pas le montant indiqué dans le Tableau des Garanties (moins la franchise qui y est mentionnée).

Nous déduirons ce que Nous Vous payons de ce que Nous payons pour « Quand êtes-Vous couvert pour la perte ou l'endommagement des bagages causés par le transporteur ? », si une perte définitive de bagages se produit.

Quand êtes-Vous couvert en cas de perte ou de détérioration des bagages causée par le transporteur ?

Si, durant le Voyage, Votre Bagage est définitivement perdu ou détérioré du fait d'événements ou de causes imputables au transporteur dans le cadre du Voyage, Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

Une indemnité versée au titre de la garantie “Dépenses supportées en raison d'une livraison tardive des Bagages” sera déduite de l'indemnité payable au titre de la présente garantie « Perte ou détérioration de Bagage du fait du transporteur ».

Quand êtes-Vous couvert en cas de vol, de vol avec violence ou de détérioration des bagages ?

Si, au cours du voyage, vos bagages ou ce qu'ils contiennent sont volés ou endommagés lors d'un vol :

- 1.. Nous remboursons les frais qui ne peuvent pas être remboursés par ailleurs.
2. Nous pouvons également Vous fournir une avance de fonds pour couvrir les dépenses urgentes.

Cette couverture ne s'appliquera que si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous fournissez les factures des dépenses engagées ;
- Le transfert d'argent respecte les règles de la réglementation locale
- Vous pouvez fournir la preuve que Vous pouvez rembourser le montant de l'avance de fonds

Attention : Vous devrez rembourser la totalité du montant avancé dans un délai d'un mois à compter de la date de l'avance. Si Vous ne le faites pas, Vous devrez également payer des intérêts au taux légal en vigueur.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Retard survenant à Votre Domicile ;
- Le vol de Bagages ou d'effets personnels laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessible à d'autres individus ;
- Tout retard causé par la panne ou le non-fonctionnement de systèmes électriques ou informatiques, en ce compris ceux du fournisseur de transports publics.

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

1. Votre nom et Vos coordonnées ;
2. La copie de la déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ;
3. La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de Police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ;
4. La liste des effets objets du Vol avec Violence ou de la perte et leur valeur (et la documentation nécessaire afin de démontrer leur valeur, comme des factures ou reçus) ;

5. Dans l'hypothèse où le Bagage a fait l'objet d'un Vol avec Violence, la déclaration effectuée auprès des autorités compétentes au lieu et au moment du Vol avec Violence ;
6. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage ;

SECTION F - GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE

Vous êtes couvert pour un événement survenant pendant le Voyage.

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Vous n'êtes couvert que pour l'un des événements suivants survenus au cours de Votre Voyage :

Quelles sont vos garanties en cas de perte de votre passeport et de vos documents de voyage ?

Si Votre passeport ou Votre carte d'identité est perdu(e) ou volé(e) en dehors de Votre Pays d'Origine durant Votre Voyage, Nous intervenons pour prendre en charge les frais additionnels de Voyage et d'hébergement que Vous exposerez afin d'obtenir un passeport de remplacement ou un passeport temporaire.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au Tableau des Garanties.

Quelles sont les conditions particulières concernant les sinistres ?

Vous devez déclarer la perte ou le vol de Votre passeport aux autorités de Police ou autorités locales (ambassade, consulat...) endéans 48 heures. Vous devez Nous communiquer la documentation écrite confirmant que la perte ou le vol s'est produit(e) durant le Voyage.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Les manques ou les pertes dus à une erreur, une omission, une dépréciation de la valeur, une confiscation ou une détention par les douanes ou d'autres fonctionnaires et autorités légitimes.
- Un sinistre résultant d'un accident survenu dans l'exercice de votre activité professionnelle.
- Le vol de Bagages ou d'effets personnels laissés sans surveillance dans un endroit public ou laissés dans un endroit accessible à d'autres individus ;
- Le vol d'une carte de crédit ou d'une carte de débit, de tout outil électronique utilisable à des fins de paiement, Token ID, téléphone mobile ou tout autre appareil permettant un paiement.

SECTION G - GARANTIE ACCIDENT

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Vous êtes couvert pour un événement survenant pendant le Voyage.

Si Vous êtes victime d'un Accident durant le Voyage qui sera la cause directe, dans les 12 mois de sa survenance, de l'un des événements suivants :

1. Décès ;
2. Perte d'un Membre ;
3. Perte de Vision ; ou
4. Invalidité Permanente Totale.

Nous intervenons pour verser à l'Assuré (ou en cas de décès aux héritiers) le montant indiqué au tableau des garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ».
Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- **Vous voyagez à bord d'un avion (sauf si Vous voyagez en tant que passager avec une compagnie aérienne agréée pour le transport public de passager) ;**
- **Vous voyager au moyen d'une moto en tant que passager ou conduisez une moto, sauf si le conducteur est titulaire d'un permis de conduire « moto » et que Vous portiez Votre casque au moment de l'Accident ;**
- **Toute réclamation ayant pour origine un Accident survenu lors de l'exercice de Votre activité professionnelle;**
- **Maladie.**

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

Vous devez nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

1. Documents établissant les conséquences du dommage corporel (rapports médicaux, certificat de décès, documents établis par un hôpital). Ces documents doivent indiquer la date de l'Accident;
2. Copie de l'e-mail de confirmation et des justificatifs liés au Voyage acheté.

SECTION H - GARANTIE DEPART MANQUE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Vous êtes couvert depuis la date de Départ jusqu'à la date de fin.

Nous remboursions les frais d'hébergement supplémentaires et 50 % des frais de transport que Vous devez payer pour Vous rendre à votre destination ou pour rentrer chez vous, ou 75 % des frais de Voyage si vous rentrez chez Vous parce que Vous n'avez pas atteint le point de départ à l'heure indiquée dans Votre itinéraire de voyage (plans) pour les raisons suivantes :

les moyens de transport public (en ce compris les vols réguliers) ne circulent pas selon les horaires prévus ; ou le véhicule dans lequel Vous voyagez rencontre un incident ou tombe en panne.

Nous intervenons dans les limites des montants et après déduction des Franchises figurant au tableau des garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ».
Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- **Retard causé par une émeute, des troubles civils ou une grève qui a commencé ou a été annoncée avant que Vous ne souscriviez la police ou que Vous n'achetiez les billets pour Votre Voyage (la date la plus tardive étant retenue).**
- **Défaillance des transports publics causée par une émeute, des troubles civils ou une grève qui a commencé ou a été annoncée avant que Vous ne quittiez Votre Domicile ou lorsque Vous auriez pu raisonnablement planifier un autre Voyage.**

- La suppression (temporaire ou permanente) d'un vol ou d'horaire(s) de train, sur lequel Vous avez acheté une place, à l'initiative du transporteur ou sur recommandation ou sur ordre de toute autorité gouvernementale, autorité d'aviation civile, autorité ferroviaire ou toute autorité similaire dans tout pays ;
- Tout départ manqué en raison de la panne ou du non-fonctionnement des systèmes électriques ou informatiques du fournisseur de transports publics.

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

Selon la situation :

1. Une lettre du fournisseur de transports publics confirmant que le service n'a pas été Assuré suivant l'horaire prévu. La lettre doit détailler l'heure initiale d'arrivée et l'heure effective d'arrivée, qui ne Vous a pas permis de commencer Votre Voyage.
2. Confirmation par les autorités de Police de l'incident dans lequel s'est trouvé impliqué le véhicule Vous transportant ou de la panne par le garage ou service de dépannage ayant pris en charge le véhicule Vous transportant.

SECTION I - GARANTIE DEPART RETARDE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISONS ?

Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

Nous intervenons en réglant une indemnité forfaitaire (comme indiqué au Tableau des Garanties) si le vol et la ligne de train international sur lequel Vous avez réservé est retardé de plus de 8 heures à son point de départ, par rapport à l'horaire planifié dans Votre itinéraire de Voyage, en raison de :

1. De dommages graves subis au point de départ en raison d'un incendie, d'une tempête ou d'une inondation ;
2. Grève ;
3. Mauvaises conditions météorologiques ;
4. Panne mécanique du train international;
5. Immobilisation au sol de l'aéronef en raison d'un défaut mécanique ou structurel.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe « Ce que Nous garantissons ». Nous n'intervenons pas au titre des événements listés ci-après, qui sont exclus de la garantie :

- Toute situation ou évènement dont Vous êtes à l'origine (exemple : Vous ne Vous êtes pas enregistré au point de départ);
- Correspondances manquées;
- Tout retard causé par des émeutes, mouvements populaires ;
- Tout retard causé par une Grève qui a commencé ou qui était annoncée antérieurement à la conclusion de la Police ou antérieurement à l'achat du Voyage (ou à la plus tardive de ces deux dates);
- La suppression (temporaire ou permanente) d'un vol ou d'horaire(s) de train, sur lequel Vous avez acheté une place, à l'initiative du transporteur ou sur recommandation ou ordre de toute autorité gouvernementale ou autorité d'aviation civile;

- Billets achetés au moyen de points acquis par l'intermédiaire d'un programme « fréquent flyer », de miles, de points de fidélité ou d'avoirs.

QUELS SONT LES DOCUMENTS ET INFORMATIONS NECESSAIRES POUR DECLARER UN SINISTRE?

1. Une lettre de la compagnie aérienne ferroviaire ou fluviale détaillant l'heure initiale d'arrivée et l'heure effective d'arrivée du moyen de transport considéré.

Protection des données personnelles

La protection de Vos données personnelles est importante pour Nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment Nous utilisons Vos données personnelles, et pour quelles finalités.

Veuillez lire ce document attentivement.

QUELLE ENTITE JURIDIQUE UTILISE VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Le responsable du traitement de Vos données personnelles est votre assureur, Europ Assistance SA., une société anonyme de droit français, immatriculée au Code des assurances dont le siège social est 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 450 366 405. Elle souscrit la présente police via sa succursale irlandaise Europ Assistance SA située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A

2 rue Pillet-Will

75009 Paris, France

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

COMMENT UTILISONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous utiliserons Vos données personnelles pour différentes finalités:

Afin d'exécuter Votre police, nous traiterons Vos données personnelles pour :

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

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

- effectuer la prévention et la gestion de la fraude et/ou prévenir les irrégularités ;
- réaliser des enquêtes de satisfaction client et réaliser des contrôles.
- améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de Notre système de gestion des plaintes (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience de l'utilisateur, effectuer des débogages et des recherches, fournir un service à la clientèle et fournir des formations)
- envoyer des courriels et des bulletins d'information sur les nouveaux produits et services lancés, créer des profils de clients (marketing direct).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts pour Nous assurer que nous effectuons ces activités de traitement conformément au Règlement Général sur la Protection des Données. Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, ou parfois à des fins de marketing direct, Nous devrons obtenir Votre consentement explicite.

Enfin, il se peut que Nous devions traiter Vos données à caractère personnel pour Nous conformer à des obligations légales relatives à :

- la lutte contre le blanchiment d'argent
- la lutte contre le financement du terrorisme,
- sanctions économiques et financières internationales
- enquêtes et traitement des rapports de lanceurs d'alertes.

QUELLES DONNEES PERSONNELLES UTILISONS-NOUS ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le responsable de traitement traitera :Vos nom, adresses, données de contact et documents d'identifications (par exemple passeport) ;

- Vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.
- Tout document que vous nous communiquez en vue de traiter votre sinistre

AVEC QUI PARTAGEONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous pouvons partager Vos données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Europ Assistance ou des sociétés du groupe Generali, des autorités ou tribunaux ou des organisations externes telles que Nos auditeurs, réassureurs, co-assureurs, gestionnaires de sinistres, agents, distributeurs, entités en charge de l'exécution d'un service ou du paiement d'une indemnité dans le cadre de Votre assurance et toute autre entité exerçant une fonction technique, organisationnelle et opérationnelle à l'appui de cette assurance.. Ces entités peuvent demander séparément Votre consentement pour traiter Vos données à caractère personnel pour leurs propres finalités.

Nous partagerons également certaines informations pertinentes concernant Vos plaintes (par exemple, le statut de la réclamation, le type, la raison) et Vos sinistres avec MSC dans la mesure où ces informations sont nécessaires à l'exécution adéquate de la Police que MSC a conclu avec Vous.

OU TRANSFERONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous pouvons transférer Vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situées 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. Ce sera notamment le cas si Vous sollicitez la mise en œuvre d'une couverture d'assurance alors que Vous séjournez dans un de ces pays.

Le transfert de données à caractère personnel à des entités non européennes se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place, en conformité à la législation applicable (comme par exemple les clauses contractuelles standard rédigées par la Commission Européenne et reprises dans le contrat entre les parties et en prenant des mesures supplémentaires (y compris la réalisation d'une analyse d'impact de la protection des données). En contactant Notre Délégué à la Protection des Données, Vous pouvez obtenir des informations sur ces mesures et, le cas échéant, une copie de ces mesures.

QUELS SONT VOS DROITS RELATIFS A VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de Vos données personnelles :

Droit d'accès à Vos données personnelles – Vous pouvez demander l'accès à Vos données personnelles.

Droit à la rectification de Vos données personnelles – Vous pouvez Nous demander de corriger Vos données personnelles qui seraient inexactes ou incomplètes.

Droit à l'effacement de Vos données personnelles – Vous pouvez Nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique

- a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard 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 le traitement ;
- c) Vous Vous opposez à ce qu'une décision automatisée Vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou Vous Vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct ;
- d) Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- e) Les données personnelles doivent être effacées afin de respecter une obligation légale du droit de l'Union ou d'un Etat auquel nous sommes soumis.

Droit à la limitation du traitement de Vos données personnelles : Vous pouvez demander de restreindre Vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable:

- a) Vous contestez l'exactitude de Vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour Nous de vérifier leur exactitude ;
- b) Le traitement illégal et Vous Vous opposez à l'effacement de Vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place ;
- c) Nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles Vous sont encore nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- d) Vous Vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de Vos données personnelles et Nous vérifions que Nos fondements légitimes à traiter Vos données ne prévalent pas sur les Vôtres ;

Droit à la portabilité de Vos données personnelles – Vous pouvez demander que Nous transférions les données personnelles que Vous nous avez fournies, à une autre organisation et/ou demander de recevoir Vos données personnelles dans un format, communément utilisé et lisible par une machine.

Droit d'opposition – lorsque Nous traitons Vos données personnelles dans un intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, Vous avez le droit de Vous opposer à ce traitement de Vos données personnelles et de Nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.

Droit de retirer Votre consentement – Vous pouvez à tout moment retirer le consentement au traitement de Vos données à caractère personnel que Vous avez préalablement accordé. Si vous retirez Votre consentement, il se peut que Nous ne soyons plus en mesure de traiter Vos sinistres.

Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage (voir ci-dessous).

Vos droits peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données par courrier électronique:

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande d'exercice est gratuite, à moins qu'elle ne soit manifestement infondée ou excessive.

QUELS SONT VOS DROITS SI NOUS UTILISONS DES PROCESSUS DECISIONNELS AUTOMATISES ?

Quels sont Vos droits si nous utilisons des processus de décision automatisée

Pour traiter Votre sinistre et Vous répondre le plus rapidement possible, Nous utilisons un système de gestion des sinistres qui scanne et analyse le contenu de Votre sinistre et des pièces justificatives fournies. Ainsi, l'évaluation de Votre sinistre est entièrement automatisé et il n'y a pas d'intervention humaine dans le processus de prise de décision. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des pièces justificatives que Vous fournissez, le système de gestion des

sinistres détermine si Votre sinistre répond aux conditions de votre police et si votre réclamation est acceptée ou rejetée en tout ou en partie.

Nous contrôlons régulièrement notre système de gestion des sinistres pour Nous assurer qu'il reste équitable, efficace et précis.

Dans tous les cas, Vous avez le droit d'obtenir des explications à propos de la décision prononcée à l'égard de Votre sinistre , de la contester et de demander qu'un membre de notre personnel réexamine la décision manuellement. À cette fin, Vous pouvez envoyer un courriel à claims@europ-assistance.be, comme Vous pouvez toujours le faire pour le traitement manuel des plaintes.

Nous utiliserons également Vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de Nous demander de ne pas utiliser Vos données personnelles à cette fin spécifique.

COMMENT ADRESSER UNE PLAINE POUR FAIRE VALOIR VOS DROITS RELATIFS A VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Vous avez le droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle.

Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Autorité belge :

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

Site internet : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen>

Autorité française :

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés
3, Place de Fontenoy – TSA 80715
75334 Paris Cedex 07

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne :

<https://www.cnil.fr/plaintes>

Ou par téléphone : +33 (0)1 53 73 22 22

COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Nous conservons Vos données à caractère personnel aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige (par exemple, pour satisfaire à nos obligations comptables et fiscales, Nous sommes tenus de conserver vos données de facturation pendant au moins 7 ans). En raison des nécessités légales de conserver certaines données à caractère personnel comme éléments de preuve en cas de litige, Nous conserverons ces données pendant au moins 10 ans après la résiliation de la Police. À l'expiration de la (des) période(s) de conservation applicable(s), Vos données personnelles seront supprimées ou anonymisées.