

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Contrat n°53 789 674

ANNULATION
BAGAGES
INTERRUPTION DE SÉJOUR
RETARD D'AVION OU DE TRAIN
RESPONSABILITÉ CIVILE




TOURISTRA
VACANCES

Créateur de vos vacances



Une nouvelle idée de l'assurance responsable

GÉNÉRALITÉS

1) OBJET DU CONTRAT

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

2) DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

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

● **ANNULLATION** : La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie et qui sont énumérés au chapitre « ANNULLATION DE VOYAGE ».

● **ASSURÉ** : Sont considérés comme Assurés, ci-après désignés par le terme « vous », les personnes physiques voyageant par l'intermédiaire du Souscripteur ayant souscrit le présent contrat. Ces personnes devront avoir leur domicile en Europe occidentale, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

● **ASSUREUR** : Les garanties d'assurance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 € immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, dont le siège social est sis 1, promenade de la bonnette - 92230 Gennevilliers.

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

Les sinistres sont gérés par ASSURINCO, situé 122 bis Quai de Tounis, BP 90932 - 31009 TOULOUSE cedex. Société de courtage en assurance, immatriculée au RCS de Toulouse sous le numéro B385 154 620, Numéro Orias 07 001 894, dont le siège social est sis 122 bis Quai de Tounis, BP 90932, 31009 TOULOUSE cedex.

EUROP ASSISTANCE et ASSURINCO sont désignés sous le terme « nous ».

● **ATTENTAT** : On entend par Attentat, tout acte de violence, constituant une attaque criminelle ou illégale, intervenu contre des personnes et/ou des biens, dans le pays dans lequel vous voyagez, ayant pour but de troubler gravement l'ordre public par l'intimidation et la terreur, et faisant l'objet d'une médiatisation.

Cet Attentat devra être recensé par le Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères.

● **BAGAGES** : Les sacs de voyages, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que vous portez sur vous.

● **DOMICILE** : Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé :

- en Europe occidentale,
- dans les DROM (départements et régions d'outre-mer),
- en Nouvelle-Calédonie,
- en Polynésie française.

● **DROM** : Par DROM, on entend la Guadeloupe, la Guyane, Mayotte, la Martinique et la Réunion.

● **ÉTRANGER** : Par Étranger, on entend le monde entier à l'exception du Pays d'origine et des pays exclus.

● **EUROPE OCCIDENTALE** : Par Europe occidentale, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

● **ÉVÉNEMENT** : Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

● **FRANCE** : Par « France », on entend France métropolitaine et Principauté de Monaco.

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

● **MALADIE GRAVE** : État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

● **MEMBRE DE LA FAMILLE** : Par « Membre de la famille », on entend le conjoint ou le concubin notoire, pacsé, les ascendants ou descendants jusqu'au 2^{ème} degré, les beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, oncles, tantes, neveux et nièces, cousins germains et cousines germaines de l'Assuré ou de son conjoint et tuteur légal de l'Assuré ou de son conjoint.

● **PAYS D'ORIGINE** : Est considéré comme Pays d'origine celui de votre Domicile.

● **SINISTRE** : Événement à caractère aléatoire de nature à engager une des garanties du présent contrat.

● **SOUSCRIPTEUR** : L'organisateur du voyage, ayant son siège social en France qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

● **RÉSIDENCE SECONDAIRE** : Habitation dont vous êtes propriétaire, située dans votre pays de Domicile, autre que votre Domicile et que vous occupez pour vos loisirs et vacances.

● **USURE** : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par l'usage, ou ses conditions d'entretien, au jour du Sinistre.

● **VÉTUSTÉ** : Dépréciation de la valeur d'un bien causée par le temps au jour du Sinistre.

● **VOL RÉGULIER** : Vol programmé effectué par avion commercial, dont les horaires précis et les fréquences sont conformes à ceux publiés dans l'ABC World Airways Guide.

● **VOL NON RÉGULIER DE TYPE CHARTER** : Vol affrété par une organisation de tourisme dans le cadre d'un service non régulier.

3) QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties d'assurance s'appliquent aux déplacements de loisirs, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

4) QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

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

5) PRISE D'EFFET ET DURÉE

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

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre inscription au voyage et expire le jour de votre départ en voyage.

6) COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

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

Dans les 2 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du sinistre pour les bagages, et dans les 5 jours dans tous les autres cas, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez adresser par courrier une déclaration de sinistre faisant mention de votre numéro de contrat, de vos coordonnées, du motif de la déclaration ainsi que la date de survenance du Sinistre à l'adresse suivante :

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis – BP 90932 - 31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 34 45 31 51 - Fax : 05 61 12 23 08 - sinistre@assurinco.com

En cas de non-respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

B. Quelles sont les conditions d'application des garanties ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande de garantie (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de Domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la garantie demeurait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

C. Cumul de garanties

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

D. Fausses déclarations

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

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

E. Déchéance de garantie pour déclaration frauduleuse

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANT TTC PAR PERSONNE
Annulation de voyage	Maximum de 6 000 € par personne (30 000 € par événement)
<ul style="list-style-type: none"> - Maladie, Accident ou Décès - Complication de grossesse - Sinistre aux locaux privés ou professionnels - Convocation devant un tribunal - Convocation à un examen de rattrapage - Contre indication de vaccination - Licenciement économique - Obtention d'un emploi ou stage par Pôle Emploi - Dommages graves au véhicule dans les 48 h, avant le départ 	Sans franchise
<ul style="list-style-type: none"> - Mutation professionnelle - Suppression ou modification des congés par l'employeur - Vol des papiers d'identité 	Franchise de 25 % du montant des frais d'annulation
Transport manqué (Voyage aller)	
Nouveau départ sur le premier vol/train disponible	Billet sec : 80 % du coût du billet Forfait : 50 % du montant total du forfait
Retard de transport (avion/train)	Indemnités forfaitaires
(Voyage aller/retour*) <ul style="list-style-type: none"> - Supérieur à 4 heures - Supérieur à 8 heures - Supérieur à 10 heures <small>* sauf en cas de retard annoncé avant le départ de l'hôtel</small>	60 € 100 € 150 €
Correspondance manquée	Frais supplémentaires sur justificatifs
- Ratage de correspondance dû à un retard de transport	100 € maximum
Frais d'interruption de séjour	
Remboursement des prestations terrestres déjà réglées et non utilisées en cas de retour anticipé ou de rapatriement médical ou de retour sans notre intervention mais justifié médicalement	Prorata temporis
Bagages et effets personnels	
Vol, perte ou dommage aux bagages	1 500 €
- Franchise pour dommage aux bagages	30 € par bagage
- Reconstitution de papiers d'identité	152 €
- Retard de livraison des bagages de plus de 24 heures	Frais supplémentaires sur justificatifs 150 € maximum
Responsabilité civile vie privée à l'Étranger	
- Dommages corporels et immatériels consécutifs	Par sinistre : 4 500 000 €
- Dommages matériels et immatériels consécutifs	Par sinistre : 45 000 €
- Tous dommages confondus : corporels, matériels et immatériels	Par événement : 4 500 000 € Franchise absolue par sinistre : 75 €

DESCRIPTION DES GARANTIES

ANNULATION DE VOYAGE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

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

Lorsque vous annulez votre réservation, l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage peut maintenir à votre charge tout ou partie du prix des prestations, appelés frais d'annulation ; ces frais sont d'autant plus élevés que la date de départ est proche. Ils sont calculés selon un barème précisé dans les Conditions Générales de vente de votre voyage.

Nous vous remboursons le montant des frais d'annulation facturés, sous déduction de la franchise dont le montant figure au **Tableau des Montants de Garanties**.

2. DANS QUEL CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

2.1. Maladie grave, accident ou décès (y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :

- de vous-même ou de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture,
- d'un membre de votre famille,
- de votre remplaçant professionnel, désigné lors de la souscription du présent contrat,
- de la personne désignée lors de la souscription du présent contrat, chargée, pendant votre voyage, de garder ou d'accompagner en voyage vos enfants mineurs ou la personne handicapée vivant sous votre toit.

Si vous ne pouvez pas établir la réalité de cette maladie ou cet accident, ou si les informations fournies ne prouvent pas la matérialité des faits, nous pouvons refuser votre demande.

2.2. Des complications dues à l'état de grossesse avant le 6^e mois, entraînant la cessation absolue de toute activité professionnelle.

2.3. Destruction des locaux professionnels et/ou privés

intervenue après la date de souscription du présent contrat, par suite d'incendie, d'explosion, de dégâts des eaux, d'un événement climatique, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

2.4. Vol dans les locaux professionnels ou privés

l'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

2.5. Contre-indication de vaccination

2.6. Licenciement économique de vous-même ou de votre conjoint

la décision ou la convocation à l'entretien préalable n'étant pas connue au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du présent contrat.

2.7. L'obtention d'un emploi de salarié ou d'un stage rémunéré,

prenant effet avant ou pendant les dates prévues pour votre voyage, alors que vous étiez inscrit au chômage (PÔLE EMPLOI) et à condition qu'il ne s'agisse pas d'un cas de prolongation ou de renouvellement de contrat, ni d'une mission fournie par une entreprise de travail temporaire.

2.8. Votre convocation pour une greffe d'organe pendant la durée du séjour.

2.9. Votre convocation devant un tribunal uniquement dans les cas suivants :

- lorsque vous êtes convoqué(e) en qualité de témoin ou juré d'Assises,
 - dans le cadre d'une procédure d'adoption d'un enfant,
 - dans le cas d'une désignation d'expert nécessitant votre présence.
- La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.

2.10. Votre convocation à un examen de rattrapage dans le cadre d'études supérieures, à une date se situant pendant la durée de votre voyage assuré et à condition que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au moment de la souscription du présent contrat.

2.11. Votre convocation pour une adoption d'enfant pendant la durée de votre voyage, à condition que la convocation n'ait pas été connue de vous au moment de la souscription du présent contrat.

2.12. Des dommages graves immobilisant votre véhicule dans les 48 heures précédant le départ, dans la mesure où celui-ci est indispensable pour vous rendre à l'aéroport ou sur le lieu de séjour et ne peut être utilisé.

2.13. La mutation professionnelle, la modification ou refus des dates des congés payés du fait de l'employeur.

Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage. Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

Une Franchise, indiquée au Tableau des Montants de Garanties reste à votre charge.

2.14. Le vol de la carte d'identité ou du passeport dans les 48 heures maximum précédant le départ, si ces documents sont indispensables pour votre voyage.

L'indemnité est réglée déduction faite de la franchise spécifique figurant au Tableau des Montants de Garanties. Cette Franchise s'applique également aux personnes inscrites au voyage en même temps que vous.

2.15. L'annulation, pour l'un des événements mentionnés ci-dessus, d'une ou plusieurs personnes (maximum 6 personnes) inscrites en même temps que vous et assurées au titre du présent contrat si, du fait de ce désistement, vous devez voyager seul ou à deux.

Cependant, pour les personnes faisant partie du même foyer fiscal, toutes les personnes assurées du foyer fiscal sont couvertes au titre de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE ».

IMPORTANT :

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée. L'ensemble des prestations touristiques couvertes par le présent contrat, qu'elles soient complémentaires ou successives, constitue un seul et même voyage, pour lequel il n'est retenu qu'une seule date de départ : celle mentionnée par l'organisme ou l'intermédiaire habilité de votre voyage comme marquant le début des prestations assurées.

3. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

Limitation de la garantie :

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage.

Les frais de dossier, les taxes d'aéroport remboursables par le transporteur, les frais de visa, de pourboire et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

4. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques ou psychothérapeutiques y compris les dépressions nerveuses ayant entraîné une hospitalisation inférieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- les frais de dossier, les taxes d'aéroport remboursables par le transporteur, les frais de visa et prime d'assurance liés au voyage.

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

5. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS D'ANNULATION

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez adresser la déclaration de sinistre que vous trouverez à la fin des présentes Dispositions Générales au Cabinet :



Une nouvelle idée de l'assurance responsable.

ASSURINCO

122 bis quai de Tounis – BP 90932

31009 TOULOUSE cedex

Tél. : 05 34 45 31 51

Fax : 05 61 12 23 08

sinistre@assurinco.com

En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.

6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la maladie ou de l'accident, ainsi que la copie de l'arrêt de travail et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de licenciement économique, copie de la lettre de licenciement et copie du contrat de travail et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- en cas de décès d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- dans les autres cas de tout justificatif.

Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que nous vous désignerons.

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

De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage,
- le numéro de votre contrat d'assurance,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et si possible, des témoins.

En outre, vous devez permettre l'accès au médecin contrôleur de la Compagnie. Si vous vous opposiez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.

TRANSPORT MANQUÉ

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Si vous ratez votre transport aérien ou de train de votre voyage aller, pour quelque cause que ce soit, sauf en cas de changement d'horaire du fait du transporteur, nous vous remboursons le coût supplémentaire d'un nouveau billet à condition que vous preniez le premier vol ou train suivant disponible, à concurrence du montant maximal ci-après :

- pour un transport aérien ou ferroviaire : 80 % du coût du billet initial,
- pour un voyage à forfait : 50 % du coût total du forfait.

RETARD DE TRANSPORT

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

En cas de retard d'avion et/ou de train supérieur à 4 heures, par rapport à l'heure initialement prévue, nous garantissons, à hauteur maximum du montant forfaitaire indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**.

Pour le calcul de l'indemnité, les heures de retard du vol aller ne s'additionnent pas avec les heures de retard du vol retour ; elles ne concernent qu'un trajet simple. Cependant, la garantie peut jouer sur le vol régulier aller et sur le vol régulier retour, si pour chaque trajet le retard est supérieur à 4 heures.

Notre garantie intervient uniquement en cas de :

- retard d'avion supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur tout vol régulier et low cost dont les horaires ont été publiés ou sur les vols charter dont les horaires sont indiqués sur le billet d'avion ou communiqués par l'organisme de voyage à l'Assuré,
- retard de train supérieur à 4 heures par rapport à l'heure de départ initialement prévue sur le billet de train.

Cette garantie vous est acquise, lors des transports aller et retour (sauf si le retard de vol est annoncé avant le départ de l'hôtel), conformément aux dates et aux destinations indiquées dans vos conditions particulières.

Cette garantie ne s'applique pas si vous êtes transféré(e) sur une autre compagnie dans les horaires initialement prévus.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « CORRESPONDANCE MANQUÉE ».

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions figurant au chapitre « GÉNÉRALITÉS », nous ne pouvons intervenir dans les circonstances prévues ci-après :

- la guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme, prise d'otage ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité, tout effet d'origine nucléaire ou causé par toute source de rayonnement ionisant dans le pays de départ, de transfert et de destination,
- retrait temporaire ou définitif d'un avion ou d'un train ordonné par les autorités aéroportuaires, administratives, les autorités de l'aviation civile ou de toute autre autorité, en ayant fait l'annonce plus de 24 heures avant la date de départ de votre voyage,
- manquement du vol ou du train sur lequel votre réservation était confirmée quelle qu'en soit la raison,
- vols que vous n'avez pas préalablement confirmés, à moins que vous en ayez été empêché par une grève ou un cas de force majeure ;
- non admission à bord, consécutive au non respect de l'heure limite d'enregistrement des bagages et/ou de présentation à l'embarquement,
- événements dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur de votre voyage en application des titres VI et VII de la loi n° 92-645 du 13 juillet 1992, fixant les conditions d'exercice des activités d'organisation et de vente de séjours, y compris la pratique éventuelle de sur réservation,
- tout événement mettant en péril votre sécurité au cours du voyage dès lors que la destination est déconseillée par le Ministère des Affaires étrangères français.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE RETARD

Vous devez nous déclarer le sinistre dans les 5 jours ouvrés où vous en avez eu la connaissance sauf cas fortuit ou de force majeure :



Une nouvelle idée de l'assurance responsable

122 bis quai de Tounis – BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 34 45 31 51
Fax : 05 61 12 23 08
sinistre@assurinco.com

Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le retard de vol ou de train :

- Pour les vols charters :
 - la facture du séjour,
 - la référence du vol,
 - la destination et la compagnie utilisée.
- Pour les vols réguliers :
 - l'attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard subi,
 - les titres de transport,
 - l'original de la carte d'embarquement
- Pour les trains :
 - l'attestation établie par le transporteur précisant le motif, la durée du retard subi,
 - les titres de transport,
 - l'original du billet de train.

CORRESPONDANCE MANQUÉE

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

En cas de retard de transport (avion ou train) entraînant une rupture de correspondance pour des raisons techniques ou atmosphériques, nous garantissons, à hauteur maximum du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, le remboursement des frais de repas, de rafraîchissement, de transfert et de la nuitée d'hôtel.

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

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « RETARD DE TRANSPORT ».

INTERRUPTION DE SÉJOUR

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous garantissons, dans les limites figurant au **Tableau des Montants de Garanties**, le versement d'une indemnité, lorsque votre séjour est interrompu ou lorsque votre billet retour n'a pas été utilisé pour l'un des motifs suivants :

- votre rapatriement médical, organisé par nos soins ou par une autre société d'assistance,
- votre retour sans organisation par nos soins mais sur justification médicale auprès de nos services,
- si un proche parent (votre conjoint, un ascendant, un descendant de vous-même ou de votre conjoint) se trouve hospitalisé ou décède, ou si l'un de vos frères ou sœurs décède et, que de ce fait, vous deviez interrompre votre séjour,
- suite à maladie, accident grave ou décès de :
 - votre remplaçant professionnel, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,

- de la personne chargée pendant le voyage de la garde de vos enfants mineurs ou d'une personne handicapée vivant sous votre toit, sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat,
- suite au décès de votre beau-frère, belle-sœur, gendre, belle-fille, beau-père, belle-mère, tuteur légal afin d'assister aux obsèques,
- suite à un sinistre (cambriolage, incendie, dégât des eaux, éléments naturels) survenu à votre Domicile, dans votre résidence secondaire ou dans vos locaux professionnels ou exploitation agricole et que cela nécessite impérativement votre présence, et que de ce fait vous deviez interrompre votre séjour,
- convocation devant un Tribunal (témoin ou juré d'assise) notifié après votre départ,
- convocation pour la greffe d'un organe notifiée après votre départ,
- convocation pour une adoption d'enfant notifiée après votre départ.

2. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

L'indemnité est proportionnelle au nombre de jours de voyage non utilisés et au nombre de personnes ayant effectivement libéré les lieux du séjour.

L'indemnité est calculée à compter du lendemain du jour où survient l'évènement (rapatriement médical, retour anticipé, hospitalisation sur place) qui y donne naissance.

Seront déduits de la base de calcul, les frais de dossier, de visa, d'assurance, de pourboire, de transport aller et retour, ainsi que les remboursements ou compensations accordés par l'organisme de voyage.

L'indemnité vous est versée sous forme de chèque bancaire.

En matière de location, notre garantie est accordée à la condition que la location soit totalement libérée.

3. CE QUE VOUS DEVEZ FAIRE EN CAS DE SINISTRE

Dès lors que vous faites appel à notre assistance et que nous vous donnons l'accord pour bénéficier de votre garantie « INTERRUPTION DE SÉJOUR », vous devez effectuer votre demande de remboursement des prestations non utilisées du fait de cette interruption auprès d'ASSURINCO :



Une nouvelle idée de l'assurance responsable

122 bis quai de Tounis – BP 90932
 31009 TOULOUSE cedex
 Tél. : 05 34 45 31 51
 Fax : 05 61 12 23 08
 sinistre@assurinco.com

BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

1.1. Le vol, la détérioration, la destruction ou la perte

Nous garantissons, à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, vos bagages, objets et effets personnels, hors de votre résidence principale ou secondaire contre :

- le vol,
- la destruction totale ou partielle,
- la perte pendant l'acheminement par une entreprise de transport.

1.2. Le retard de livraison de bagages

En cas de retard supérieur à 24 heures dans la livraison de vos bagages sur votre lieu de séjour, nous vous remboursons, sur présentation des justificatifs et dans la limite du plafond figurant au **Tableau des Montants de Garanties**, les frais que vous avez exposés pour l'achat de biens de première nécessité.

1.3. Le vol des documents d'identité

Dans le cas où vos passeport, carte d'identité (ou de séjour), carte grise ou permis de conduire, vous auraient été volés pendant votre voyage, nous prenons en charge les frais de reconstitution de ces documents à concurrence du montant indiqué au **Tableau des Montants de Garanties**, sur présentation des justificatifs.

2. LIMITATION DE REMBOURSEMENT

Les objets précieux, perles, bijoux et montres portés, fourrures, fusils de chasse, portables informatiques, ne sont garantis que contre le vol.

Si vous utilisez une voiture particulière, les risques de vol sont couverts à condition que les bagages et effets personnels soient contenus dans le coffre du véhicule fermé à clef et à l'abri de tout regard. Seul le vol par effraction est couvert. Si le véhicule stationne sur la voie publique, la garantie n'est acquise qu'entre 7 heures et 22 heures.

3. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes,
- l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange,
- le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord, etc.),
- le vol commis par votre personnel durant l'exercice de ses fonctions,
- les dommages accidentels dus au coulage des liquides, de matières grasses, colorantes ou corrosives et contenus dans vos bagages,
- la confiscation des biens par les autorités (douane, police),
- les dommages occasionnés par les mites et/ou rongeurs ainsi que par les brûlures de cigarettes ou par une source de chaleur non incandescente,
- le vol commis dans une voiture décapotable et/ou break ou autre véhicule ne comportant pas un coffre ; la garantie reste acquise à la condition de l'utilisation du couvre bagage livré avec le véhicule,
- les collections, échantillons de représentants de commerce,
- le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, titre de transport et cartes de crédit,
- la perte, l'oubli ou la détérioration des pièces d'identité, des passeports,
- le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clef ou qu'ils ne sont pas portés,
- le bris des objets fragiles tels qu'objets en porcelaine, verre, ivoire, poterie, marbre,
- les dommages indirects tels que dépréciation et privation de jouissance,
- les objets désignés ci-après : toute prothèse, appareillage de toute nature, les vélos, les remorques, les titres de valeur, les tableaux, les lunettes, les lentilles de contact, les clefs de toutes sortes (sauf celles du Domicile), les documents enregistrés sur bandes ou films ainsi que le matériel professionnel, les téléphones portables, les CD, les DVD, tout matériel multimédia (MP3, MP4, PDA, etc.), les GPS,

les articles de sport, les instruments de musique, les produits alimentaires, les briquets, les stylos, les cigarettes, les alcools, les objets d'art, les cannes à pêche, les produits de beauté, les pellicules photos et les objets achetés au cours de votre voyage.

4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

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

Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties sera retenue par bagage en cas de dommage aux bagages.

5. COMMENT VOTRE INDEMNITÉ EST-ELLE CALCULÉE ?

Vous serez indemnisé(e) sur la base de la valeur de remplacement par des objets équivalents et de même nature, vétusté déduite. En aucun cas, il ne sera fait application de la règle proportionnelle prévue à l'Article L 121-5 du Code des Assurances.

6. QUE FAIRE EN CAS DE SINISTRE ?

6.1. Déclaration à ASSURINCO

Dans tous les cas, vous devez :

- Prendre toutes mesures de nature à limiter les conséquences du sinistre,
- Aviser ASSURINCO par lettre recommandée dans les 5 jours ouvrés (48 heures en cas de vol) sauf cas fortuit ou de force majeure.

En cas d'inobservation du délai de déclaration, si nous subissons un préjudice du fait de la déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

Contactez ASSURINCO :



Une nouvelle idée de l'assurance responsable

122 bis quai de Tounis – BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 34 45 31 51 - Fax : 05 61 12 23 08
sinistre@assurinco.com

6.2. Pièces à fournir

Votre déclaration de sinistre devra être accompagnée des éléments suivants :

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

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

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

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

Si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexactes ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit à indemnité.

7. QUE SE PASSE-T-IL SI VOUS RÉCUPÉREZ TOUT OU PARTIE DES OBJETS VOLÉS OU PERDUS COUVERTS PAR LA GARANTIE « BAGAGES ET EFFETS PERSONNELS » ?

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

- Si nous ne vous avons pas encore réglé l'indemnité, vous devrez reprendre possession des objets, nous ne serons alors tenus qu'au paiement des détériorations ou manquants éventuels.
- Si nous vous avons déjà indemnisé, vous pouvez opter dans un délai de 15 jours :
 - soit pour le délaissement,
 - soit pour la reprise des objets moyennant la restitution de l'indemnité que vous avez reçue sous déduction des détériorations ou des manquants.

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

RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉTRANGER

1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Les conséquences pécuniaires que vous pouvez encourir et faisant suite à une réclamation amiable ou judiciaire formée à votre rencontre par le tiers lésé, en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à ce dernier par un accident, un incendie ou une explosion survenant au cours de votre voyage, dans la limite des montants indiqués au **Tableau des Montants de Garanties**.

La garantie est mise en jeu dans les conditions suivantes :

- lorsque vous avez occasionné des dommages à un tiers qui met en cause votre responsabilité civile au moyen d'une réclamation,
- et lorsque le fait dommageable est survenu entre la date de prise d'effet initiale de la garantie et sa date de résiliation ou d'expiration, quelle que soit la date des autres éléments constitutifs du sinistre.

2. CE QUE NOUS EXCLUONS

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

- les dommages que vous avez causés ou provoqués intentionnellement en tant que personne physique ou en tant que dirigeant de droit ou de fait de l'entreprise si vous êtes une personne morale,
- les dommages résultant de l'usage de véhicules à moteur, de bateaux à voile et à moteur, ou de la pratique de sports aériens,
- les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à voile ou à moteur (motos, bateaux, voitures de location ou autres),
- les dommages résultant de toute activité professionnelle,
- les conséquences de tous sinistres matériels ou corporels vous atteignant ainsi que votre conjoint, vos ascendants ou descendant,
- les dommages immatériels sauf lorsqu'ils sont la conséquence de dommages matériels ou corporels garantis, auquel cas leur prise en charge est comprise telle qu'elle figure dans le plafond prévu au **Tableau des Montants de Garanties**,
- toutes dispositions prises à votre initiative sans notre accord préalable,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout

sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions.

3. TRANSACTION - RECONNAISSANCE DE RESPONSABILITÉ

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

4. PROCÉDURE

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

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

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

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

5. RECOURS

En ce qui concerne les voies de recours :

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

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

6. INOPPOSABILITÉ DES DÉCHÉANCES

Même si vous manquez à vos obligations après Sinistre, nous sommes tenus d'indemniser les personnes envers lesquelles vous êtes responsable.

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

7. FRAIS DE PROCÈS

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

CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

1) PRISE D'EFFET ET DURÉE

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat avec une durée maximale de 90 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre souscription au contrat et expire le jour de votre départ en voyage.

2) RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier : ASSURINCO
122 bis quai de Tounis - BP 90932 - 31009 TOULOUSE cedex

Par e-mail : sinistre@assurinco.com

L'assureur remboursera, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

3) COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

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

Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3^e et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3^e, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée.

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

4) DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

5) QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales.

Sont exclus :

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,

- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

6) SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance, à l'exception de celle versée au titre de la garantie « INDIVIDUELLE ACCIDENT DE VOYAGE » nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

7) QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

Article L 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

- 1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.
- 2° En cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

Article L 114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

Article L 114-3 du Code des Assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du code civil : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

8) RÉCLAMATIONS – LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :

EUROP ASSISTANCE- Service Remontées Clients

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que

vosre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

La Médiation de l'Assurance - TSA 50110 - 75441 Paris Cedex 09
<http://www.mediation-assurance.org/>

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

9) AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'Autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution – A.C.P.R. – 61, rue Taitbout – 75436 Paris cedex 09.

10) INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE, 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires, sous-traitants ou partenaires du Groupe EUROP ASSISTANCE à l'origine de la présente garantie.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi qualité ou d'études statistiques. Vous êtes également informé que vos données personnelles peuvent faire l'objet de traitements dans le cadre du dispositif de lutte contre la fraude à l'assurance, ce qui peut entraîner une inscription sur une liste de personnes présentant un risque de fraude.

Par ailleurs, en vue de satisfaire à ses obligations légales et réglementaires, EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Vous disposez, en justifiant de votre identité, d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à :

EUROP ASSISTANCE FRANCE- Service Remontées Clients
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

EUROP ASSISTANCE FRANCE Vous informe, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que si Vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel Vous n'avez pas de relation contractuelle préexistante, Vous pouvez vous inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

SOCIETE OPPOSETEL - Service Bloctel
6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES • www.bloctel.gouv.fr

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

Par ailleurs, vous êtes informé que les conversations téléphoniques que vous échangerez avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces conversations sont conservées 2 mois à compter de leur enregistrement. Vous pourrez vous y opposer en manifestant votre refus auprès de votre interlocuteur.



Une nouvelle idée de l'assurance responsable

122 bis quai de Tounis – BP 90932
31009 TOULOUSE cedex
Tél. : 05 34 45 31 51
Fax : 05 61 12 23 08
sinistre@assurinco.com

N° DE CONTRAT À RAPPELER : 53 789 674