



You travel. We care.

ERV SEGUROS DE VIAJE

CONDITIONS CONTRAT INDIVIDUEL

Vous bénéficiez de l'option ci-dessous selon l'indication portée sur votre bulletin de souscription :

Option - ANNULATION

- Annulation

Option - TOUS RISQUES

- Annulation
- Bagages
- Assistance aux Personnes

Tableau des Garanties

ASSURANCE ANNULATION		PLAFOND DE GARANTIE
Frais d'annulation	1.500€ par personne, maximum 8.000€ par événement	
ASSURANCE BAGAGES		PLAFOND DE GARANTIE
Pertes matérielles Franchise par personne toujours déduite de l'indemnité	1.500€ par personne 15€ par personne	
ASSISTANCE AUX PERSONNES		PLAFOND DE GARANTIE
Frais médicaux hors du pays de résidence	30.000 €	
Franchise	30 €	
Rapatriement de blessés/Malades	Inclus	
Prolongation de séjour hôtelier (voir conditions)	50 € nuit / max. 10 nuitées	
Rapatriement des personnes décédées	Inclus	
Frais funéraires	1.200 €	
Rapatriement des accompagnants assurés en cas de décès	Max 4 personnes	
Rapatriement ou transport des mineurs et/ou handicapés	Inclus	
Retour de l'assuré à cause du décès d'un membre de la famille	Inclus	
Envoi de médicaments	Inclus	
Assistance juridique	1.500 €	

Lisez attentivement les présentes Conditions Générales, elles indiquent nos droits et obligations respectifs et précisent tous les éléments du contrat que vous avez souscrit.

COMMENT DEMANDER UNE ASSISTANCE?

Important: Pour bénéficier de l'ensemble des garanties, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention notre Centrale d'assistance.

Un numéro de dossier vous sera délivré qui seul justifiera une prise en charge des interventions.

Appeler la Centrale d'assistance à l'écoute **24 heures sur 24**:

Tél: +33 (0) 1 70 95 06 00

Fax: +33 (0) 1 70 95 06 20

N'oubliez pas de préciser:

- Le numéro de votre contrat et la nature de l'assistance demandée.
- L'adresse et le numéro de téléphone où vous pouvez être joint

ASSURANCE ANNULATION, BAGAGES et ASSISTANCE AUX PERSONNES

Les présentes Conventions ont pour objet, nonobstant toutes dispositions contraires des Conditions Générales auxquelles elles sont annexées, l'assurance des risques définis ci-dessous dont la garantie est stipulée dans le Tableau des Garanties.

DÉFINITIONS

Dans ce contrat, l'on entend par :

- **ASSUREUR** : ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Succursale en Espagne, dont le siège est situé Avenida de la Vega, 24 - 28108 Alcobendas (province de Madrid) et exerçant son activité en France sous le régime de libre prestation de services et assumant le risque contractuellement convenu, autorisée et réglementée par le Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) - Graurhelndorfer Str. 108 - 53117 Bonn (Allemagne) ;
- **PRENEUR DE L'ASSURANCE** : la personne physique ou morale qui, conjointement avec l'ASSUREUR, signe cette police et à qui incombent les obligations découlant de cette dernière, sauf celles qui, de par leur nature, devront être respectées par l'ASSURÉ ;
- **ASSURÉ** : toutes les personnes physiques, titulaires de l'objet de l'assurance et figurant aux conditions particulières de la police, à ce paragraphe ;
- **MEMBRES DE LA FAMILLE**: seront considérés comme membres de la famille de l'ASSURÉ, son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux-pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré.
- **DOMICILE DE L'ASSURÉ** : le lieu de résidence habituelle de l'assuré en France Métropolitaine, y compris Corse et Monaco, en Suisse ou dans l'un des pays membres de l'Union Européenne,
- **BÉNÉFICIAIRE** : la personne physique ou morale qui, avant cession par l'ASSURÉ, sera titulaire du droit à l'indemnisation ;
- **VOYAGE** : on entendra par voyage, tout déplacement que l'ASSURÉ effectuera hors de son domicile habituel, depuis son départ jusqu'à son retour, les séjours qu'il pourra faire à son propre domicile pendant la période de couverture n'étant pas considérés comme voyage ;
- **BAGAGE** : tous les objets à usage personnel que l'ASSURÉ emportera avec lui pendant le voyage, ainsi que ceux expédiés par n'importe quel moyen de transport ;
- **ASSURANCE À PREMIER RISQUE** : la manière d'assurer par laquelle on garantit une certaine somme jusqu'à hauteur de laquelle le risque assuré est couvert, indépendamment de la valeur totale, sans que par conséquent la règle proportionnelle ne soit applicable ;
- **MALADIE GRAVE** : on entend toute altération de santé constatée par un docteur en médecine, impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et nécessitant des soins appropriés.
- **ACCIDENT CORPOREL GRAVE** : on entend toute atteinte corporelle non intentionnelle de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure constatée par un docteur en médecine, et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.
- **ÉPIDÉMIE FULMINANTE** : l'on entend comme telle la déclaration soudaine, inattendue et à grande échelle d'une maladie infectieuse dans un pays qui se propage très rapidement et d'une grande virulence dans ce pays, à condition que l'OMS ait recommandé d'annuler des voyages internationaux qui ne soient pas essentiels jusqu'à ou à partir de la zone touchée, et en cas de virus de la grippe, à condition que l'OMS déclare au moins la phase 5 d'alerte de pandémie à son Plan mondial pour une pandémie de grippe. La quarantaine pour les personnes touchées doit être déclarée par le département de santé ou l'autorité compétente du pays touché ;

- **QUARANTAINE** : isolement temporaire de personnes visant à prévenir l'extension d'une maladie infectieuse ;
- **PRIME** : le prix de l'assurance. Elle comportera de plus les impôts qui s'appliqueront légalement ;
- **SOMME ASSURÉE** : la somme fixée aux conditions particulières et générales qui constituent la limite maximale de l'indemnisation ou du remboursement que devra payer l'assureur pour l'ensemble des sinistres survenus pendant la validité de la police ;
- **VETUSTÉ**: dépréciation de la valeur d'un bien due au temps, à l'usage du bien ou à ses conditions d'entretien au jour du sinistre.

NORMES RÉGLEMENTANT L'ASSURANCE EN GÉNÉRAL

ARTICLE 1 - ÉTENDUE GÉOGRAPHIQUE

Les garanties de cette assurance sont applicables dans le monde entier.

ARTICLE 2 - EFFET DU CONTRAT

a) Frais d'annulation : cette garantie prend effet le jour où l'ASSURÉ aura réservé le voyage et se terminera le jour où il le commencera.

b) Reste de garanties : ce contrat prend effet à 00:00 heure du jour indiqué aux conditions particulières et prendra fin à 24 heures le jour indiqué aux conditions particulières.

Il est indispensable pour son entrée en vigueur que l'ASSURÉ ou le PRENEUR CONTRACTANT ait payé le reçu de prime correspondant, le domicile de l'ASSUREUR étant fixé comme domicile de paiement.

Les séjours supérieurs à 90 jours consécutifs ne sont pas garantis.

ARTICLE 4 - RECOURS CONTRE DES TIERS

L'ASSUREUR sera subrogé dans les droits et actions correspondant à l'ASSURÉ vis-à-vis de tiers et auraient motivé l'intervention de celui-ci et jusqu'au total du coût des services assurés ou des sinistres indemnisés.

ARTICLE 5 - DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

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

ARTICLE 6 - ASSURANCES CUMULATIVES

Conformément aux termes de l'article L 121-4 du Code des assurances, dès lors que vous êtes couverts pour des risques identiques auprès d'un autre ou de plusieurs autres assureurs, par des garanties souscrites au cours de la même période d'assurance que celle du présent contrat, vous devez nous en informer et nous communiquer leurs coordonnées ainsi que l'étendue des garanties que vous avez souscrites auprès d'eux.

Si nous prouvons votre mauvaise foi ou votre dol lors de la souscription des contrats cumulatifs, la sanction encourue est la nullité du contrat ainsi que l'allocation de dommages-intérêts.

ARTICLE 7 - PRESCRIPTION BIENNALE

Toute action dérivant de ce contrat est prescrite dans un délai de 2 ans à compter de l'événement qui lui donne naissance (articles L 114-1 et L114-2 du Code des Assurances).

ARTICLE 8 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Obligations de l'assureur

L'assureur a l'obligation de garantir les risques prévus au contrat pendant toute la durée de la garantie.

L'assureur a l'obligation de procéder au versement des indemnités contractuellement prévues en cas de survenance d'un sinistre garanti.

Charge de la preuve

Il appartient à l'assuré ou au bénéficiaire de prouver la survenance du sinistre, et que le dommage subi est bien la conséquence d'un événement garanti par le présent contrat.

Démarches à suivre lors d'un sinistr:

Pour un sinistre Annulation:

- Il vous faut aviser l'entreprise auprès de laquelle vous avez acheté votre prestation dès la survenance du sinistre. (Si vous annulez tardivement, nous ne pourrions prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement).
- Dans tous les cas veuillez nous adresser tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation.
- Pour une annulation, les originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription, vous sont systématiquement demandés.
- Pour une interruption, l'original de la facture de frais d'inscription vous est systématiquement demandé ainsi que la facture précisant le montant des prestations terrestres hors aérien.
- Sans la communication à notre médecin Conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, votre dossier ne peut être traité.
- Nous nous réservons le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé.

Pour un sinistre Bagages :

- Produire les originaux des documents suivants: factures d'achat, devis de réparation ou factures acquittées, récépissé du dépôt de plainte (police, gendarmerie, compagnie de transport, commissaire de bord lorsqu'il s'agit de vol ou de perte), bulletin de réserve près du transporteur maritime, aérien, ferroviaire, routier, lorsque vos bagages se sont égarés ou détériorés pendant la période où ils étaient sous la garde juridique du transporteur. La non-présentation de ces documents entraînera une réduction du montant de notre indemnité équivalente au montant du recours que nous ne pouvons exercer.
- Si l'assuré récupère tout ou une partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit nous en aviser immédiatement.
- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et nous l'indemniserons des détériorations et manquements éventuels.
- Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, l'assuré pourra décider de les reprendre contre remboursement de l'indemnité reçue sous déduction des détériorations ou manquants.
- L'assuré dispose de 15 jours pour faire son choix. Passé ce délai, nous considérons qu'il a opté pour le délaissement.
- Les biens sinistrés que nous lui remboursons deviennent notre propriété.
- Nous renonçons à l'application de la règle proportionnelle prévue par le Code des Assurances (article L 121-5).
- Dans la limite du montant réel des dommages, nous indemniserons l'assuré sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, vétusté déduite, des bagages ou objets sinistrés équivalents et de même nature.

Pour demander une Assistance aux personnes :

Lorsque les garanties Assistance sont en jeu, l'assuré doit impérativement demander une intervention :

Dès la survenance du sinistre, contacter préalablement à toute intervention notre Centrale d'Assistance :

De l'étranger

Tél. : 33(0)170950600

Fax : 33(0)170950620

De France

Tél. : 01 70 95 06 00

Fax : 01 70 95 06 20

Un numéro de dossier sera alors délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

L'ASSURÉ demandera l'assistance par téléphone et devra indiquer son nom, le numéro de police d'assurance, l'endroit où il se trouve, le numéro de téléphone et la description du problème qui se pose à lui.

L'ASSUREUR ne sera pas responsable des retards ou non-respects dus à des cas de force majeure ou aux caractéristiques administratives ou politiques spéciales d'un pays déterminé. De toute manière, si une intervention directe de la compagnie n'était pas possible, l'ASSURÉ sera remboursé à son retour en France, ou en cas de nécessité, dès qu'il se trouvera dans un pays où la circonstance précédente ne se produira pas, des frais qu'il aurait engagés et qui seraient garantis, sur présentation des justificatifs correspondants.

Les prestations de caractère médical et de transport sanitaire devront se faire avec l'accord préalable du médecin qui s'occupera de l'ASSURÉ avec l'équipe médicale de l'ASSUREUR.

De même, vis-à-vis des frais de déplacement des personnes assurées, l'ASSUREUR ne prendra en charge que les frais supplémentaires qu'exigera l'événement en cas de dépassement des frais prévus initialement par les ASSURÉS.

Les indemnités fixées aux garanties décrites sont complémentaires d'autres prestations auxquelles l'ASSURÉ aura droit, ce dernier s'obligeant à effectuer les démarches nécessaires pour recouvrer ces frais des entités obligées au paiement et à indemniser l'ASSUREUR des sommes qu'il aurait avancées.

ERV SEGUROS DE VIAJE

12/14 Rond Point des Champs Elysées

75008 Paris

Tél: +33(0)170950610

Fax: +33(0)170950620

client@erv.es

Service sinistres

sinistres@erv.es

www.erv.es/sinistresOnline

+33 (0)1.70.95.06.00

Service client

client@erv.es

Pour demander un remboursement, veuillez joindre à votre déclaration :

- Vos Conditions Particulières, valant certificat d'assurance.
- Le numéro du dossier que vous a attribué la Centrale d'Assistance.
- Le certificat médical indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure. Sans la communication à notre médecin conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, votre dossier ne peut être traité.
- Le certificat de décès, le cas échéant.
- Facture payée pour les frais d'annulation ;
- Facture du coût du voyage ;
- Bulletin d'inscription ou de réservation ou photocopie du billet ;
- Les décomptes de Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance.
- CNI ou document semblable
- **Et, plus généralement, toute pièce qui puisse être raisonnablement demandée sur l'existence du sinistre et nécessaire pour l'instruction du dossier.**

ARTICLE 9 - SECRET PROFESSIONNEL

L'ASSURÉ, ainsi que ses bénéficiaires, en rapport avec les garanties de la présente police, dégagent du secret professionnel les médecins qui se seraient occupés d'eux, à la suite de la survenance d'un sinistre, pour que ceux-ci puissent fournir l'information médicale à l'ASSUREUR, ainsi que sur les antécédents médicaux en rapport avec le cas, pour l'évaluation correcte du sinistre. L'ASSUREUR ne pourra pas faire de l'information obtenue un usage différent de celui qui est indiqué.

ARTICLE 10 - REFUS DU SINISTRE

Si de mauvaise foi, l'ASSURÉ présente de fausses déclarations, exagère la somme des dommages, prétend détruire ou faire disparaître des objets existant avant le sinistre, dissimule ou soustrait tout ou partie des objets assurés, emploie comme justification des documents inexacts ou utilise des moyens frauduleux, il perd tout droit à l'indemnisation pour le sinistre.

ARTICLE 11 - LIMITATION DE NOS ENGAGEMENTS

En cas de sinistre, notre indemnité ne pourra en aucun cas excéder les montants prévus sur les conditions générales de votre contrat avec un maximum de :

FRAIS D'ANNULATION : 1.500€ par personne, maximum 8.000€ par événement

BAGAGES : 1.500€ par personne

FRAIS MEDICAUX : 30.000€ par personne hors du pays de résidence.

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

ASSURANCE ANNULATION

Les présentes Conventions ont pour objet, nonobstant toutes dispositions contraires des Conditions Générales auxquelles elles sont annexées, l'assurance des risques définis ci-dessous dont la garantie est stipulée aux Conditions Particulières.

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'ASSUREUR garantit le remboursement des pénalités d'annulation facturées par l'organisateur du voyage en application de ses Conditions Générales de vente dans la limite maximum du barème fixé aux conditions particulières lorsque cette annulation, notifiée AVANT LE DÉPART, est consécutive à la survenance, après la souscription de l'assurance, de l'un des événements suivants:

- Décès, accident corporel grave, maladie grave de l'assuré, de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants ou descendants jusqu'au 2ème degré, beaux pères, belles mères, frères, sœurs, beaux frères, belles sœurs, gendres, belles filles, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'assuré.
- Les contre-indications imprévues à la vaccination ou les effets secondaires imprévus consécutifs à la vaccination
- Maladies psychiques ou dépressives nécessitant une hospitalisation de plus de 3 jours.
- Complications de grossesse.
- Dommages graves d'incendie, explosion, dégâts des eaux, ou causés par les forces de la nature aux locaux professionnels ou privés de l'assuré et impliquant impérativement sa présence pour prendre des mesures conservatoire nécessaires.

- Vol dans les locaux professionnels ou privés de l'assuré, si ce vol nécessite impérativement sa présence, et s'il se produit dans les 48 heures précédant le départ.
- Licenciement économique de l'assuré ou de son conjoint de fait ou de droit assuré par ce même contrat.
- Refus de visa touristique à l'assuré écrit et motivé par les autorités du pays visité sous réserve que la demande de visa ait été effectuée dans les délais requis auprès des Autorités compétentes de ce pays
- Annulation d'une des personnes vous accompagnant (maximum 9 personnes) inscrite en même temps que vous et assurée par ce même contrat, lorsque l'annulation a pour origine l'une des causes énumérées ci-dessus.

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

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

Cette garantie ne sera en vigueur que lorsqu'elle sera souscrite lors de l'inscription ou confirmation du voyage. Si le contrat d'assurance est souscrit postérieurement à cette date, cette garantie ne sera valable qu'après 30 jours depuis la date d'émission de la police d'assurances.

ARTICLE 3 - LIMITATION DE LA GARANTIE

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

Dans tous les cas, l'indemnité ne pourra excéder les montants suivants:

Maximum de 1.500 € par personne avec un maximum de 8000 € par événement.

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

ARTICLE 4 - FRANCHISE

Aucune franchise ne sera déduite du remboursement

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Tous les événements non indiqués dans l'article 1 « nature de la garantie » sont exclus.

Outre les **Exclusions Générales** prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garanties, les annulations consécutives à:

- **Maladie ou un accident dont l'assuré aurait eu connaissance antérieurement à l'inscription au voyage ou à la souscription du présent contrat,**
- **Traitement esthétique, une cure, une interruption volontaire de grossesse, une fécondation in vitro et ses conséquences, une insémination artificielle et ses conséquences, une grossesse.**
- **Oubli de vaccination**
- **Maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à 3 jours,**
- **Epidémies.**

Si l'assuré annule tardivement l'ASSUREUR ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.

Si l'assurance a été souscrite après la survenance de la cause de l'annulation et si l'assuré en avait connaissance l'ASSUREUR ne pourra prendre en charge le remboursement.

ASSURANCE BAGAGES

ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'ASSUREUR garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, hors de la résidence principale ou secondaire, à concurrence de **1.500 €**, contre:

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

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

Les objets de valeur, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un **maximum de 40 % du capital garanti** et seulement dans les conditions ci-après:

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

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

ARTICLE 2 - EFFET DE LA GARANTIE

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

ARTICLE 3 - CALCUL DE L'INDEMNITE

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

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

ARTICLE 4 - FRANCHISE

Dans tous les cas, l'ASSUREUR indemniserà l'assuré sous déduction d'une **franchise de 15 € par personne.**

ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

Outre les **Exclusions Générales** prévues, ne sont pas garantis:

- **Les marchandises, les biens consommables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels téléphoniques, dvd, alarmes, jeux vidéos et accessoires, les fourrures, les titres de toute nature, stylos, briquets, les documents enregistrés sur bandes ou films, les documents et valeurs en papier de toutes sortes, les collections et matériels à caractère professionnel, les clés, les vélos, remorques, caravanes et d'une manière générale les engins de transport, les lunettes, jumelles, lentilles de contact, prothèses et appareillages de toute nature, matériels médicaux, médicaments, denrées périssables,**
- **Le vol des bagages de l'assuré consécutif à des oublis ou négligences de sa part, c'est-à-dire le fait de laisser ses bagages dans un lieu ouvert au public sans surveillance, le fait de laisser ses bagages visibles de l'extérieur de son véhicule et/ou sans avoir entièrement fermé et verrouillé les accès,**
- **Le vol commis sans effraction ou avec usage de fausses clés,**
- **Le vol des bagages de l'assuré dans un véhicule entre le coucher et le lever du soleil ou dans un véhicule décapotable,**
- **Les dommages indirects tels que privation de jouissance, amendes,**
- **Les dommages résultant du vice propre de la chose assurée, de son usure normale et naturelle,**
- **La perte, l'oubli ou l'échange,**
- **Les matériels de sport de toute nature,**
- **Les vols en camping,**
- **Les dommages dus aux accidents de fumeurs, à la mouille ou au coulage de matières grasses, colorantes ou corrosives, faisant partie des bagages assurés.**

ASSURANCE ASSISTANCE AUX PERSONNES

ARTICLE 1 - L'ASSURE EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL

L'équipe médicale de La société d'assistance de l'ASSUREUR se met en rapport avec le médecin traitant sur place et/ou le médecin de famille, afin d'intervenir dans les conditions les mieux adaptées à l'état de l'assuré.

L'équipe médicale de la société d'assistance de l'ASSUREUR organise le transport de l'assuré vers le centre médical le plus proche de son domicile ou un transfert vers un centre hospitalier mieux équipé ou plus spécialisé.

Selon la gravité de l'état de l'assuré, cette évacuation s'effectuera par:

- ambulance,
- avion ou avion sanitaire privé.

Seules les autorités médicales de la société d'assistance de l'ASSUREUR sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation. Les réservations seront faites par La société d'assistance de l'ASSUREUR.

La société d'assistance de l'ASSUREUR rapatriera l'assuré à son domicile s'il est en état de quitter le centre médical.

Si l'état de l'assuré le justifie, la société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge le voyage d'une personne se trouvant sur place pour lui permettre de l'accompagner.

Si l'état de l'assuré ne justifie pas une hospitalisation ou un rapatriement et que l'assuré ne puisse pas revenir à la date initialement prévue, La société d'assistance de l'ASSUREUR prend en charge les frais réellement exposés de prolongation de séjour à l'hôtel, ainsi que ceux d'une personne demeurant à son chevet: **maximum de 50 € par nuit et par personne**, sur justificatif, hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie **ne pourra excéder 10 nuitées**.

Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, La société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge son retour ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.

Si l'assuré est hospitalisé et que son état ne justifie pas ou empêche un rapatriement ou un retour immédiat, La société d'assistance de l'ASSUREUR organise le séjour à l'hôtel de la personne que l'assuré désigne, se trouvant déjà sur place et qui reste à son chevet et prend en charge les frais imprévus réellement exposés jusqu'à **un maximum de 50 € par nuit** sur justificatif hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie **ne pourra excéder 10 nuitées**.

La société d'assistance de l'ASSUREUR prend en charge le retour de cette personne, si elle ne peut utiliser les moyens initialement prévus.

Si l'hospitalisation sur place dépasse 7 jours, et si personne ne reste au chevet de l'assuré, La société d'assistance de Cia. Europea de Seguros ou d'un membre de l'ETIG met à la disposition de la personne que l'assuré désigne, un billet aller/retour, pour se rendre près de lui, ceci uniquement au départ de l'un des pays membres de l'Union Européenne ou de la Suisse, et organise le séjour à l'hôtel de cette personne: **maximum de 50 € par nuit** sur justificatif hors frais de restauration. La durée de cette garantie **ne pourra excéder 10 nuitées**. Lorsque l'état de santé de l'assuré le permet, La société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge le retour de l'assuré ainsi que celui, éventuellement, de la personne qui est restée près de lui.

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

ARTICLE 2 - EN CAS DE DECES

La société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge le transport du corps du lieu de mise en bière jusqu'au lieu d'inhumation dans l'un des pays membres de l'union Européenne ou en Suisse.

Les frais funéraires sont pris en charge à concurrence de **1.200 € TTC**

La société d'assistance de l'ASSUREUR organise éventuellement et prend en charge jusqu'au lieu d'inhumation le retour des membres de la famille qui participaient au même voyage et garantis par ce même contrat.

ARTICLE 3 - FRAIS MEDICAUX

La société d'assistance de l'ASSUREUR rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et/ou d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré dans la limite ci-après par voyage: **30.000 € TTC**

Franchise toujours déduite: 30 € TTC

De plus, si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, la société d'assistance de l'ASSUREUR peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance, dans les limites des engagements de l'ASSUREUR, en échange d'un chèque de caution du montant correspondant à l'importance des frais estimés.

Ce chèque de caution ne sera restitué que sur justification d'une position officielle de la Sécurité Sociale et/ou de tout autre organisme de prévoyance susceptible de prendre en charge les frais avancés. Une reconnaissance de dette sera réclamée à l'assuré sur son lieu de séjour.

Cette garantie cesse à dater du jour où la société d'assistance de l'ASSUREUR est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

ARTICLE 4 - AUTRES ASSISTANCES AUX PERSONNES

▪ Retour prématuré: si l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son voyage en raison:

Du décès d'un membre de sa famille, de la personne chargée de la garde de ses enfants mineurs ou handicapés

La société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile, si les délais le permettent et que la présence de l'assuré est nécessaire à la poursuite du voyage, La société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge le retour de l'assuré jusqu'au lieu où il peut retrouver les participants au voyage.

▪ Rapatriement ou transport des autres assurés:

Si, à la suite du rapatriement de l'assuré, les autres abonnés accompagnant l'assuré et désignés sur le certificat d'assurance souhaitent être rapatriés, La société d'assistance de l'ASSUREUR organise et prend en charge leur retour dans la limite de 4 personnes maximum.

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

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

La société d'assistance de l'ASSUREUR assure le retour au domicile de l'enfant de l'assuré et tiendra informé de son état, si l'assuré a laissé une adresse de voyage.

Si la présence de l'assuré est indispensable, La société d'assistance de l'ASSUREUR organise son retour.

▪ Envoi de médicaments:

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

▪ Transmission de messages importants et urgents:

La société d'assistance de l'ASSUREUR se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, La société d'assistance de l'ASSUREUR peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré aurait laissé à son intention.

ERV SEGUROS DE VIAJE

12/14 Rond Point des Champs Elysées
75008 Paris
Tél: +33(0)170950610
Fax: +33(0)170950620
client@erv.es

Service sinistres

sinistres@erv.es
www.erv.es/sinistresOnline
+33 (0)1.70.95.06.00

Service client

client@erv.es

▪ **Assistance juridique:**

La société d'assistance de l'ASSUREUR prend en charge à concurrence de **1.500 €** les honoraires des représentants judiciaires auxquels l'assuré pourrait être amené à faire librement appel si une action est engagée contre l'assuré, sous réserve que les faits reprochés ne soient pas susceptibles de sanction pénale selon la législation du pays.

Cette garantie ne s'exerce pas pour les faits en relation avec l'activité professionnelle de l'assuré ou la garde et/ou l'utilisation d'un véhicule à moteur.

▪ **Avance de la caution pénale:**

Si en cas d'infraction à la législation du pays dans lequel se trouve l'assuré, ce dernier est astreint par les autorités au versement d'une caution pénale, La société d'assistance de l'ASSUREUR en fait l'avance à concurrence de **8 000 € TTC**.

Le remboursement de cette avance doit être fait dans un délai d'un mois suivant la présentation de la demande de remboursement par l'ASSUREUR. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à l'ASSUREUR.

ARTICLE 5 - LIMITATIONS DE NOS ENGAGEMENTS

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

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

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

Si l'assuré est domicilié dans un pays autre que l'un des pays membres de l'Union Européenne ou la Suisse, La société d'assistance de l'ASSUREUR pourra sur demande de l'assuré, le rapatrier à son domicile ou dans le Centre Médical le plus proche, le mieux équipé ou le plus spécialisé. Dans ce cas l'assuré s'engage à régler à La société d'assistance de l'ASSUREUR le coût excédentaire de son rapatriement par rapport à un rapatriement effectué dans les mêmes conditions en France Métropolitaine.

La garantie prend effet le jour du départ et expire le jour du retour pour la durée indiquée sur le bulletin d'inscription au voyage sans pouvoir excéder 90 jours.

ARTICLE 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE

Outre les **Exclusions Générales** prévues, la garantie de La société d'assistance de l'ASSUREUR ne peut être engagée dans les cas suivants:

- **Epidémie, pollution, catastrophes naturelles,**
- **Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées,**
- **Les maladies psychiques, mentales ou dépressives**
- **Les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et n'empêchent pas la poursuite du séjour ou du voyage,**
- **Les frais de cure thermique, traitement esthétique, vaccination, prothèses, appareillages, lunettes ou verres de contact,**
- **Etats de grossesse à partir de la 32ème semaine,**
- **Les soins dentaires,**
- **Les voyages entrepris dans le but de diagnostic et/ou de traitement,**
- **Les frais engagés après le retour du voyage ou l'expiration de la garantie,**
- **Les frais engagés sans l'accord de l'ASSUREUR,**
- **Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance.**

EXCLUSIONS GENERALES

Dans tous les cas suivants, notre garantie ne peut être engagée :

- **Consommation de drogues, de toute substance stupéfiante mentionnée au Code de la Santé Publique, de médicaments et traitements non prescrits par un médecin.**
- **Les conséquences d'accidents de la circulation provoqués par l'assuré lorsque celui-ci est sous l'emprise d'un état alcoolique caractérisé par la présence dans le sang d'un taux d'alcoolémie supérieur au taux maximum autorisé par la réglementation en vigueur dans le pays où l'accident s'est produit.**
- **Les conséquences des états alcooliques, actes intentionnels, fautes dolosives.**
- **L'inobservation consciente par l'assuré des lois et règlements en vigueur de l'Etat du lieu de séjour.**
- **Suicide ou tentative de suicide de l'assuré, automutilation.**

- Participation à des paris, crimes, rixes (sauf en cas de légitime défense).
 - Dommages intentionnellement causés par l'assuré, sur son ordre ou avec sa complicité ou son concours.
 - Manipulation ou détention d'engins de guerre.
 - Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales.
 - Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou sabotage.
 - Accident résultant de tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, de tout engin destiné à irradier ou à exploser par modification du noyau de l'atome, ainsi que de leur décontamination, que ce soit dans le pays de départ, de transfert et de destination.
 - Des situations à risque infectieux en contexte épidémique faisant l'objet d'une mise en quarantaine ou de mesures préventives ou de surveillance spécifique de la part des autorités sanitaires locales et/ou nationales du pays d'origine.
 - Un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la Loi N° 86-600 du 13 juillet 1986 relatives à l'indemnisation des victimes de Catastrophes Naturelles.
- Les dommages constitutifs d'atteinte à l'environnement subis par les éléments naturels tels que l'air, l'eau, le sol, la faune, la flore, dont l'usage est commun à tous, ainsi que les préjudices d'ordre esthétique ou d'agrément qui s'y rattachent.
- Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour la quelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue des compétitions.
 - Alpinisme de haute montagne à partir de 3000 mètres, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du ski hors-piste, la navigation en solitaire et/ou à plus de 60 miles des côtes.
 - Problème politique induisant un risque pour la sécurité personnelle.
 - La conduite de tout véhicule si vous ne possédez pas le permis, la licence ou le certificat correspondant.

DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES

PROTECTION DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Les données à caractère personnel que le preneur de l'assurance et les assurés fourniront à l'assureur, directement, par leur médiateur d'assurances ou par les professionnels qui s'occuperont de l'assuré tout au long de la relation assureur-assuré, seront saisies dans des fichiers automatisés de données à caractère personnel dûment protégés et inscrits à l'Agence Espagnole de Protection de Données dont le titulaire et responsable est ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Succursale en Espagne, en sa condition d'ASSUREUR.

Pour les fins propres à l'assurance, le traitement des données, tant celles fournies au moment de la souscription que celles qui seront générées plus tard à la suite de la relation contractuelle et de l'instruction de tout sinistre, par ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Succursale en Espagne, ainsi que leur accès et utilisation par les personnes participant à l'activité d'assurance, y compris les professionnels et les centres médicaux participant à la prestation d'assistance sanitaire, sont expressément autorisés dans le but de procéder aux prestations contractuelles et, en particulier, la gestion de sinistres, aux compagnies d'assurance et de coassurance, qui agiront lors d'éventuelles opérations de coassurance et de réassurance et à d'autres compagnies qui agiront dans la gestion et le recouvrement des primes. De même, sauf indication contraire du titulaire des données à caractère personnel, le preneur et les assurés autorisent le traitement et la cession desdites données pour la prévention et la recherche de la fraude.

Le preneur autorise le traitement de ses données de contact ne s'inscrivant pas dans le cadre de la loi organique sur la protection de données, la transmission à l'assuré de la présente police pour que celui-ci y consente, ainsi que le traitement de ses données par ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Succursale en Espagne. En ce sens, aux effets de l'instruction de sinistres ou de leur facturation, il est possible que les centres médicaux ou spécialistes professionnels qui interviendraient, aient à communiquer les données d'un sinistre ou sa portée, consentant pour ce faire la communication des données de santé ou de dommages sur des biens qui seraient nécessaires à l'évaluation du sinistre ou au paiement de factures. L'assuré garantit qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires à la communication à ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Succursale en Espagne de données personnelles relatives aux bénéficiaires, assurés ou autres tiers bénéficiant de la prestation contractuelle demandée.

De même, le preneur est informé et donne son consentement pour que ses données personnelles soient traitées dans le but de réaliser des enquêtes de qualité et/ou de satisfaction, de lui adresser de l'information et des offres commerciales, y compris par voie électronique, sur les produits ou services commercialisés par la compagnie, les entreprises de son groupe ou par des tiers des secteurs des assurances, des banques ou en rapport avec le tourisme, avec pour ce faire, possibilité de déterminer des profils de consommation. De plus, le preneur donne son consentement pour que la compagnie cède ses données dans le même but aux entreprises de son groupe et aux entreprises liées aux secteurs des assurances, des banques ou en rapport avec le tourisme. En cas d'inclusion dans cette demande de données relatives à des personnes physiques différentes de l'ASSURÉ, celui-ci devra les informer des points signalés aux paragraphes précédents. Néanmoins, s'il souhaite limiter le traitement de ses données aux fins strictement contractuelles de cette police, il peut cocher ci-après la case correspondante :

- ◊ Je ne souhaite recevoir d'information commerciale par aucun moyen ;
- ◊ Je ne souhaite pas recevoir d'information commerciale par voie électronique ;
- ◊ Je ne souhaite pas que mes données soient cédées à des fins commerciales.

Le preneur de l'assurance et les assurés pourront exercer à tout moment les droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition des données à caractère personnel figurant dans ces fichiers, dans les termes prévus à la loi organique 15/1999 du 13 décembre, sur la protection de données à caractère personnel et à sa réglementation d'application, par courrier adressé au responsable du fichier, à son siège social de Avenida de la Vega, 24 - ALCOBENDAS (province de Madrid).

SERVICE CLIENTÈLE

En vertu des dispositions de l'arrêté ECO/734/2004, notre compagnie dispose d'un Service clientèle qui résoudra, dans un délai maximum de deux mois à partir de la date de présentation par écrit, toutes les plaintes et réclamations susceptibles de découler de l'application du présent contrat d'assurance.

Les plaintes et réclamations seront formulées par courrier adressé au Service clientèle de la compagnie à Avenida de la Vega, n° 24 - 28108 ALCOBENDAS (province de Madrid) ou par courriel à l'adresse suivante: sac@erv.es.

À cet effet, l'on entend par **plainte** celle se référant au fonctionnement des services proposés aux assurés par l'ASSUREUR et présentée pour retards, manques de courtoisie ou tout autre type d'action incorrecte qui serait constatée dans le fonctionnement de la compagnie. L'on entend par **réclamation** celle présentée par les assurés qui mettrait en relief, dans le but d'obtenir la restitution de leur intérêt ou de leur droit, des faits précis se référant à des actions ou omissions de la compagnie qui, à leur avis, supposera pour qui les formule un préjudice pour ses intérêts ou droits pour non-respect de contrats, de la réglementation de transparence et de protection de la clientèle ou des bonnes pratiques et usages.

Au cas de désaccord avec la résolution émise par le Service Clientèle ou de défaut de réponse dans le délai de deux mois susmentionné et conformément aux dispositions de l'arrêté ECC/2502/2012, la plainte ou la réclamation pourra être formulée auprès du Service de réclamations de la Direction générale des Assurances et des Fonds de Pensions.

Lu et approuvé par le preneur de l'assurance qui accepte expressément les clauses limitatives et excluanes, contenues aux clauses de cette police.



ERV SEGUROS DE VIAJE
Europäische Reiseversicherung AG,
Succursale en Espagne

ERV SEGUROS DE VIAJE
12/14 Rond Point des Champs Elysées
75008 Paris
Tél: +33(0)170950610
Fax: +33(0)170950620
client@erv.es

Service sinistres
sinistres@erv.es
www.erv.es/sinistresOnline
+33 (0)1.70.95.06.00

Service client
client@erv.es