



## **GARANTIE ASSISTANCE**

### **Notice d'assurance**

**Contrat n° 0.7905.634**



**Assureur : L'Européenne d'assurances voyages**  
**Adresse : 41, rue des trois Fontanot – 92024 Nanterre Cedex**  
**S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital de 4 237 884 €**

# CONDITIONS GENERALES GARANTIE ASSISTANCE

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. Les garanties du contrat sont régies par le Code des Assurances.

## SOMMAIRE

<b>ASSISTANCE ET RAPATRIEMENT .....</b>	<b>3</b>
<b>BAGAGES .....</b>	<b>8</b>
<b>NUMERO INFO SERVICE 7/7 H24.....</b>	<b>9</b>

## TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES ET DES FRANCHISES

GARANTIES	MONTANTS ET LIMITES DES ASSURANCES	FRANCHISES
<b>ASSISTANCE ET RAPATRIEMENT</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistance rapatriement :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- organisation et prise en charge du retour ou du transport vers un établissement hospitalier</li> <li>- remboursement des frais d'hébergement pour la personne vous accompagnant</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels  Dans la limite, par nuit et par personne, de 50 euros (hors frais de restauration) et pour une durée maximale de 10 nuitées	Aucune
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitalisation sur place de plus de 7 jours :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prise en charge des frais permettant à un membre de votre famille de se rendre à votre chevet : Trajet aller/retour, Frais d'hébergement sur place pendant 10 nuitées</li> <li>- prise en charge des frais de trajet aller/retour d'un accompagnant pour le retour de vos enfants mineurs</li> </ul> </li> </ul>	Frais réels Dans la limite, par nuit, de 50 euros (hors frais de restauration) et pour une durée maximale de 10 nuitée	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation</li> </ul>	Dans la limite de 50 000 euros par personne	Franchise absolue de 100 euros par personne

• Envoi de médicaments sur place	Frais d'envoi	
<b>BAGAGES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vol</li> <li>• Destruction totale ou partielle</li> <li>• Perte</li> <li>• Livraison tardive (supérieure à 24 heures)</li> </ul>	Dans la limite de 800 euros par personne assurée et de 8 000 euros par évènement	Pour les objets de valeur : prise en charge maximale à hauteur de 50% du capital garanti
		Pour les objets acquis en cours de voyage : prise en charge maximale à hauteur de 25% du capital garanti
<b>NUMERO INFO SERVICE 7/7 H24</b>		
Pour toutes questions liées au séjour : météo, formalités sanitaires et de franchissement des frontières, information sur le transporteur etc. <b>Tel. (+33) 1 46.43.50.28</b>		

## ASSISTANCE ET RAPATRIEMENT

Réf. HA Voy 07/09

### ARTICLE 1 - DEFINITIONS

◉ **L'Européenne d'Assistance** : la Centrale d'Assistance de **L'Européenne d'Assurances voyages**.

◉ **Assuré** : Toute personne physique définie aux Conditions Particulières sous cette qualité, et ayant souscrit la garantie lors d'une réservation d'une prestation (vol, hôtel ou voiture) seule ou un package dynamique, quelque soit le lieu de résidence. 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**.

**Cas particulier du « one-way »** (un billet d'avion Aller), l'Assuré bénéficie d'une partie des garanties définies dans les présentes Conditions. Il s'agit de :

- La garantie Assistance pour une durée limitée de 7 jours à compter de sa date d'arrivée à destination ;
- La garantie Bagages.

◉ **Domicile** : le lieu de résidence habituelle de l'assuré.

Si compte tenu de l'état de santé du patient, un rapatriement médical est nécessaire, celui-ci s'effectuera vers son domicile c'est-à-dire dans un pays de l'Union européenne ou en Suisse. Si l'Assuré n'est pas résident dans un des pays précités, le rapatriement s'effectuera à défaut exclusivement vers le pays ayant servi de point de départ au voyage assuré.

◉ **Membres de la famille** : conjoint de droit ou de fait, les ascendants ou descendants jusqu'au 2<sup>ème</sup> degré, beaux-pères, belles-mères, sœurs, frères, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,

◉ Par **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.

◉ Par **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.

#### **ARTICLE 2 – L'ASSURE EST MALADE OU VICTIME D'UN ACCIDENT CORPOREL :**

- ◉ L'équipe médicale de **L'Européenne d'Assistance** 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 **L'Européenne d'Assistance** 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.
- ◉ Seules les autorités médicales de **L'Européenne d'Assistance** sont habilitées à décider du rapatriement, du choix des moyens de transport et du lieu d'hospitalisation.

Les réservations seront faites par **L'Européenne d'Assistance**.

- ◉ **L'Européenne d'Assistance** rapatriera l'assuré, à son domicile ou à son lieu de départ mentionnée sur sa facture délivrée par l'agence de voyages, s'il est en état de quitter le centre médical.
- ◉ Si l'état de l'assuré le justifie, **L'Européenne d'Assistance** 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, **L'Européenne d'Assistance** 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 euros par nuit et par personne**, 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, **L'Européenne d'Assistance** 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, **L'Européenne d'Assistance** 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 euros** par nuit sur justificatif hors frais de restauration jusqu'au rapatriement de l'assuré. La durée de cette garantie ne pourra excéder **10 nuitées**.

**L'Européenne d'Assistance** 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, **L'Européenne d'Assistance** 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 euros** 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, **L'Européenne d'Assistance** 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, **L'Européenne d'Assistance** organise le déplacement de la personne que l'assuré a désigné pour les ramener au domicile de l'assuré.

#### **ARTICLE 3 - EN CAS DE DECES**

- ◉ **L'Européenne d'Assistance** 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 euros TTC**.
- ◉ **L'Européenne d'Assistance** 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 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, de son remplaçant professionnel,
- ☛ De l'hospitalisation pour maladie grave ou accident grave de son conjoint de droit ou de fait, de ses ascendants et descendants au premier degré restés dans un pays membre de l'Union Européenne ou en Suisse et mettant en jeu le pronostic vital après communication du bilan médical par le médecin traitant au service d'assistance de **L'Européenne d'Assistance**,
- ☛ De la survenance de dommages graves d'incendie, explosion, vol ou causés par les forces de la nature dans la résidence principale ou secondaire de l'assuré ou dans ses locaux professionnels et nécessitant impérativement sa présence sur place,

**L'Européenne d'Assistance** organise et prend en charge le retour de l'assuré à son domicile.

### ◉ Rapatriement ou transport des autres assurés :

Lors du rapatriement de l'assuré, un seul accompagnant sera pris en charge par **L'Européenne d'Assistance**, sauf si les accompagnants sont les enfants de l'assuré et que le second parent ne participe pas au voyage.

### ◉ Frais médicaux :

**L'Européenne d'Assistance** rembourse l'assuré, après intervention de la Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance, les frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation prescrits par un médecin, engagés hors du pays de résidence de l'assuré à concurrence de **50 000 euros par personne**.

☛ **Franchise toujours déduite**

**100 euros TTC**

Les frais d'hospitalisation sont garantis, hors frais médicaux ambulatoires.

Si le voyage se déroule dans l'un des pays de L'Union Européenne, l'Assuré s'engage à se procurer auprès de sa Caisse Primaire d'Assurance Maladie et à utiliser sa Carte Européenne d'Assurance Maladie (ancien Formulaire E111).

Si l'assuré est hors de son pays de résidence, dans l'impossibilité de régler ses frais médicaux d'un montant supérieur à **700 euros**, consécutifs à une hospitalisation due à une maladie ou à un accident survenu pendant la période de garantie, **L'Européenne d'Assistance** peut à la demande de l'assuré lui en faire l'avance, dans les limites des engagements de **L'Européenne d'Assistance**, 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 **L'Européenne d'Assistance** est en mesure d'effectuer le rapatriement de l'Assuré, ou le jour du retour de l'assuré dans son pays d'origine.

### ◉ 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, **L'Européenne d'Assistance** 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.

**L'Européenne d'Assistance** 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, **L'Européenne d'Assistance** organise son retour.

🕒 **Envoi de médicaments :**

**L'Européenne d'Assistance** 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 pour 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 :**

**L'Européenne d'Assistance** se charge de transmettre les messages qui sont destinés à l'assuré lorsqu'il ne peut être joint directement.

De même, **L'Européenne d'Assistance** peut communiquer à un membre de la famille de l'assuré, sur appel de sa part, un message que l'assuré a laissé à son intention.

🕒 **Assistance juridique :**

**L'Européenne d'Assistance** prend en charge à concurrence de **1.500 euros** 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, **L'Européenne d'Assistance** en fait l'avance à concurrence de **8 000 euros 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'Européenne d'Assistance**. Si la caution pénale est remboursée à l'assuré avant ce délai par les Autorités du pays, elle devra être aussitôt restituée à **L'Européenne d'Assistance**.

<b>ARTICLE 5 - LIMITATIONS D'ENGAGEMENT DE L'EUROPEENNE D'ASSISTANCE</b>
--------------------------------------------------------------------------

**Les interventions que L'Européenne d'Assistance 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.**

- 🕒 **L'Européenne d'Assistance** 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.
- 🕒 Les prestations non demandées en cours de voyage ou non organisées par **L'Européenne d'Assistance** ne donnent droit à aucune indemnité compensatoire.
- 🕒 **L'Européenne d'Assistance** 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 compte tenu de l'état de santé du patient, un rapatriement médical est nécessaire, celui-ci s'effectuera vers son domicile c'est-à-dire dans un pays de l'Union européenne ou en Suisse. Si l'Assuré n'est pas résident dans un des pays précités, le rapatriement s'effectuera à défaut exclusivement vers le pays ayant servi de point de départ au voyage assuré.
- 🕒 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**.
- 🕒 **Cas particulier du « one-way »** (un billet d'avion Aller), la garantie Assistance prend effet le jour du départ et expire sept (7) jours à compter de sa date d'arrivée à destination.
- 🕒 **L'engagement maximum de L'Européenne d'Assistance en cas de sinistre est de :**

- **Assistance** : 155.000 euros par personne avec un maximum par événement de 1.500.000 euros.
- **Frais médicaux** : 50.000 euros par personne avec un maximum par événement de 300.000 euros.

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

#### **ARTICLE 6 - EXCLUSIONS DE GARANTIE**

Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, la garantie de l'Européenne d'assistance ne peut être engagée dans les cas suivants :

- ⦿ Pollution, catastrophes naturelles,
- ⦿ Les convalescences et affections en cours de traitement non encore consolidées,
- ⦿ Lorsque les dommages ou les accidents résultent de l'utilisation d'un engin terrestre motorisé à deux roues, d'un jet ski ou d'un scooter des neiges,
- ⦿ 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 thermale, 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'Européenne d'Assistance,
- ⦿ Les frais téléphoniques autres que ceux adressés à la centrale d'assistance.
- ⦿ Les frais médicaux ambulatoires.

*Pour les modalités de mise en œuvre de l'assurance et les documents à fournir, se reporter au chapitre « Dispositions Administratives ».*

# BAGAGES

## Ref.BA Voy 07/09

### ARTICLE 1 - NATURE DE LA GARANTIE

L'Européenne d'Assurances voyages garantit les bagages de l'assuré dans le monde entier, **hors de sa résidence principale ou secondaire**, à concurrence de **800 euros**, 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**.

En cas de retard de livraison des bagages supérieur à 24 Heures, l'Assuré bénéficiera d'une indemnisation à hauteur de 100 € en bons d'achat de l'agence de voyages.

**Les objets de valeur**, désignés ci-dessous, sont également compris dans l'assurance pour un maximum de **50 %** 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 en cours de 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.

### 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'Européenne d'Assurances indemniserà l'assuré sous déduction d'une franchise de **45 euros** par personne.

### ARTICLE 5 - EXCLUSIONS

**Outre les exclusions prévues aux Conditions Générales, ne sont pas garantis :**

- **les marchandises, les biens consommables, les denrées périssables, les espèces, cartes de crédit, cartes à mémoire, billets de transport, matériels informatiques, matériels**

téléphoniques, dvd, cd, cigares et cigarettes, 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 , couteaux ainsi que tout effet confisqué par les douanes et non rendu à l'assuré ;

- ◊ 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 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.

#### ARTICLE 6 - LIMITATION DE LA GARANTIE

Dans tous les cas, l'engagement maximum de **L'Européenne d'Assurances voyages** par personne est limité au capital fixé à l'article 1 ci-dessus avec un maximum de **8 000 euros T.T.C.** par événement.

Par événement, il faut entendre tout fait générateur de conséquences dommageables, susceptible d'entraîner la mise en œuvre d'une ou plusieurs garanties du contrat.

*Pour les modalités de mise en œuvre de l'assurance et les documents à fournir, se reporter au chapitre « Dispositions Administratives ».*

## NUMERO INFO SERVICE 7/7 H24

**Assistance téléphonique est assurée 24 heures sur 24 – 7 jours /7 :**

**Tel. (+33) 1 46.43.50.28**

L'Européenne d'Assistance met à la disposition de l'Assuré une ligne dédiée au pour répondre à ses demandes d'information sur tous les sujets concernant son voyage (qu'il s'agisse des questions relatives aux formalités de police, à la météo, à une information médicale ou bien aux règlementations du pays visité ou du transporteur).

La disponibilité de ce service prend effet pour l'Assuré à compter de sa souscription et se termine au retour du voyage assuré.

# **EXCLUSIONS GENERALES ET DISPOSITIONS ADMINISTRATIVES**

## **RISQUES EXCLUS - EXCLUSIONS GENERALES APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES GARANTIES**

Indépendamment des exclusions particulières prévues par les conventions spéciales, ce contrat ne garantit en aucun cas les dommages et accidents occasionnés par l'un des événements suivants :

- Epidémies, pandémies, pollution ou catastrophes naturelles,
- Usage de drogues, stupéfiants, médicaments non prescrits par un médecin,
- Etat alcoolique, actes intentionnels, fautes dolosives ainsi que leurs conséquences, inobservation consciente d'interdictions officielles,
- Suicide ou tentative de suicide, automutilation,
- Manipulation ou détention d'engins de guerre, d'armes y compris celles utilisées pour la chasse,
- 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.
- Tous les cas de force majeure, rendant impossible l'exécution du contrat, notamment les interdictions décidées par les autorités locales, nationales ou internationales,
- Guerre civile ou étrangère, émeutes, mouvements populaires, grèves, actes de terrorisme ou de sabotage, manifestation quelconque de la radioactivité,
- Accidents résultant de la pratique de sports par l'assuré dans le cadre d'une compétition officielle organisée par une fédération sportive et pour laquelle une licence est délivrée et l'entraînement en vue de ces compétitions,
- Alpinisme de haute montagne, bobsleigh, chasse aux animaux dangereux, sports aériens, skeleton, spéléologie et pratique du quad, du kart et du ski hors-piste.

## **ARTICLE 1 - OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

### **🕒 Pour un sinistre « annulation »**

L'assuré ou ses ayants droit doivent :

- Aviser l'entreprise auprès de laquelle l'assuré a acheté sa prestation dès la survenance du sinistre. Si l'assuré annule tardivement L'Européenne d'Assurances voyages ne pourra prendre en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de la survenance de l'événement.
- Aviser L'Européenne d'Assurances Voyages, par écrit dès la survenance du sinistre, et, au plus tard dans les 5 jours ouvrés. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à L'Européenne d'Assurances voyages.
- Adresser à L'Européenne d'Assurances Voyages tous les documents nécessaires à la constitution du dossier pour prouver le bien fondé et le montant de la réclamation, notamment le bulletin de salaire de l'assuré du mois de départ.

Dans tous les cas, les originaux des factures de frais d'annulation et d'inscription seront systématiquement demandés à l'assuré.

Sans la communication à notre médecin-conseil des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

L'Européenne d'Assurances voyages se réserve le droit de réclamer le billet de voyage initialement prévu et non utilisé ou la copie du remboursement effectué par la compagnie aérienne à l'exception des billets e-ticket.

### **○ Pour demander une Assistance :**

Lors de l'incident, pour bénéficier des garanties définies ci-avant, il est impératif de contacter préalablement à toute intervention **la Centrale d'Assistance de L'Européenne d'Assistance**. Un numéro de dossier sera délivré qui, seul, justifiera une prise en charge des interventions.

**La Centrale d'assistance L'Européenne d'Assistance est à l'écoute 24 heures sur 24 et 7j/7 :**

- **De l'étranger, Téléphone : +33 1 46 43 50 21 - Télécopie : +33 1 46 43 50 26**
- **De France, Téléphone : 01 46 43 50 21 - Télécopie : 01 46 43 50 26**

L'assuré doit préciser le numéro de son contrat, la nature de l'assistance demandée et l'adresse et le numéro de téléphone où l'assuré peut être joint. L'assuré doit également permettre aux médecins habilités par **L'Européenne d'Assistance** l'accès à toutes les informations médicales concernant la personne en cause.

Pour demander un remboursement, l'assuré est tenu :

- D'aviser impérativement **L'Européenne d'Assistance** dans **les cinq jours ouvrés**. **Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si son retard a causé un préjudice à L'Européenne d'Assistance.**
- De joindre à sa déclaration :
  - ☛ Son certificat d'assurance et son numéro de dossier attribué par la Centrale d'Assistance,
  - ☛ Le certificat médical détaillé indiquant la nature exacte et la date de survenance de la maladie ou de la blessure. Sans la communication au médecin conseil de **L'Européenne d'Assistance** des renseignements médicaux nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.
  - ☛ Le certificat de décès,
  - ☛ Les décomptes de Sécurité Sociale et de tout autre organisme de prévoyance accompagnés des photocopies des notes de frais médicaux,
  - ☛ Toute pièce nécessaire à l'instruction du dossier sur simple demande de la part de **L'Européenne d'Assistance** et sans délai.

**Lorsque L'Européenne d'Assistance a pris en charge le transport de l'assuré, celui-ci doit lui restituer son billet de retour initialement prévu et non utilisé.**

### **○ Pour un sinistre « bagages »**

L'assuré doit obligatoirement respecter les obligations suivantes, sous peine de déchéance sauf cas fortuit ou de force majeure :

- En cas de perte ou détérioration des bagages confiés à un transporteur, de vol commis dans un hôtel, faire établir un constat des dommages par le représentant qualifié du transporteur ou de l'hôtelier (**à l'exclusion du représentant de l'organisateur du voyage**). La non présentation de ce constat entraînera une réduction de l'indemnité correspondante à la somme devant revenir à **L'Européenne d'Assurances voyages** au titre du recours que **L'Européenne d'Assurances voyages** aurait dû exercer à l'encontre du transporteur ou de l'hôtelier,
- De plus, en cas de vol, déposer plainte dans les meilleurs délais auprès des autorités de police du pays d'origine les plus proches du lieu du délit,
- Aviser **L'Européenne d'Assurances voyages** par écrit du sinistre dans les **cinq jours ouvrés (délai ramené à deux jours ouvrés en cas de vol)** suivant le sinistre. Passé ce délai, l'assuré sera déchu de tout droit à indemnité si le retard a causé un préjudice à **L'Européenne d'Assurances voyages**,
- Adresser à **L'Européenne d'Assurances voyages** tous les justificatifs originaux de votre réclamation :

#### **a) Dommages ou pertes des bagages**

- ☛ Récépissé de dépôt de plainte, bulletin de réserve du transporteur maritime, aérien, routier,
- ☛ Constat des dommages,
- ☛ Inventaire détaillé et chiffré,

- ☛ constat d'avarie d'irrégularité, ticket de transport et d'enregistrement en cas de bagages égarés perdus ou endommagés,
- ☛ Devis de réparation ou factures acquittées, facture d'achat ou d'origine.

#### **b) Retard de livraison**

- ☛ Facture d'origine précisant le prix total du voyage (= bulletin d'inscription)
- ☛ Constat d'irrégularité établi par la Cie aérienne en original
- ☛ Bordereau de livraison du bagage
- ☛ Lettre d'indemnisation de la compagnie aérienne
- ☛ Factures originales d'achats des objets achetés sur place
- ☛ Inventaire des effets achetés sur place
- ☛ Ticket d'enregistrement bagage en original

- ◉ Si l'assuré récupère tout ou partie des objets volés ou disparus, à quelque époque que ce soit, il doit en aviser immédiatement **L'Européenne d'Assurances Voyages** :

- Si cette récupération a lieu avant le paiement de l'indemnité, il doit reprendre possession de ces objets et **L'Européenne d'Assurances Voyages** l'indemniserà des détériorations qu'ils auront éventuellement subis.

- Si cette récupération a lieu après le paiement de l'indemnité, il 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, **L'Européenne d'Assurances voyages considérera** que l'assuré a opté pour le délaissement.

- ◉ Les biens sinistrés que **L'Européenne d'Assurances Voyages** indemnise à l'assuré deviennent sa propriété.

#### **◉ Pour un sinistre retard d'avion**

L'assuré doit :

- **Compléter et faire tamponner une déclaration de retard auprès d'une personne compétente de la compagnie aérienne sur laquelle l'assuré voyage ou auprès d'une personne compétente de l'aéroport.**
- **Transmettre à L'Européenne d'Assurances voyages, dès son retour et au plus tard dans les 15 jours après son retour, la déclaration de retard dûment complétée, la copie de son billet d'avion, la facture d'achat du billet garanti et le talon de la carte d'embarquement.**

Sans la communication des documents cités ci-dessus nécessaires à l'instruction, le dossier ne pourra être réglé.

### **ARTICLE 2 – GARANTIE RAPIDITE DE PAIEMENT**

Les dossiers sinistres transmis par l'assuré seront payés sous un délai de 72 heures ouvrées, après acceptation du dossier par la compagnie. Cette garantie de rapidité de paiement repose sous la seule à condition que l'Assuré fournisse tous les documents nécessaires à l'instruction du dossier sinistre. A défaut d'une telle transmission, cette garantie ne pourrait être valablement mise en œuvre.

Sous réserve de la transmission de l'ensemble des pièces nécessaires à l'instruction du dossier et en cas de non respect de ce délai, la compagnie adressera un chèque cadeau de l'agence de voyages de 100 €.

### ARTICLE 3 - MEDIACOM

**L'Européenne d'Assurances Voyages** adhère à la procédure de médiation mise en place par les organisations professionnelles de l'assurance, accessible à tous gratuitement et ayant pour but de favoriser le règlement amiable des litiges pouvant survenir entre assurés et assureurs.

Un organisme a été créé pour centraliser les réclamations des assurés ;

**MEDIATION ASSURANCES BP 907 75424 PARIS cedex 09**

### ARTICLE 4 – ADRESSE POSTALE

**L'EUROPEENNE D'ASSURANCES VOYAGES 41, rue des trois Fontanot - 92024 Nanterre Cedex**

### ARTICLE 5 – COMMENT DECLARER UN SINISTRE

Pour déclarer un sinistre à l'Européenne d'Assurances voyages :

1/ Aller sur le site Internet <http://www.leassur.com>.

2/ Puis " accès particulier" et "déclarer un sinistre", indiquer N° de contrat : 07905634

3/ Suivre les 5 étapes qui vous permettront d'obtenir un numéro de dossier ainsi que les documents à nous fournir.

Pour toutes informations, envoyer un mail au : [sinistres@leassur.com](mailto:sinistres@leassur.com).

### ARTICLE 6 – COMMENT DEMANDER UNE ASSISTANCE ?

Pour bénéficier des garanties ASSISTANCE RAPATRIEMENT, il est impératif de contacter préalablement à toute décision ou intervention, la Centrale d'Assistance L'Européenne d'Assurances Voyages à l'écoute 24 Heures sur 24 :

- Par téléphone : (+33) 1 46.43.50.21
- Par télécopie : (+33) 1 46.43.50.26

En précisant le numéro de votre contrat : **7 905 634**

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

Les médecins habilités par L'Européenne d'Assurances Voyages doivent avoir accès à toutes les informations médicales concernant la personne malade ou accidentée.



## **BESOIN D'UNE ASSISTANCE RAPATRIEMENT**

☒ **Contactez-nous 24 heures sur 24 au :**

Tel. (33) 1 46.43.50.21

Fax. (33) 1 46.43.50.26

☒ **Pour un meilleur traitement de votre dossier, veuillez :**  
votre numéro de contrat 7 905 634

## **NUMERO INFO SERVICE**

Pour toute information d'ordre touristique sur votre destination,

☒ **contactez-nous 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 au :**

Tel. (+33) 1 46.43.50.28

## **POUR DECLARER UN SINISTRE**

☒ **Connectez-vous directement sur le site Internet :**

<http://www.leassur.com>

- Allez sur la rubrique « Accès particulier » puis « déclarer un sinistre »
- Indiquez le numéro de contrat 07905634
- Suivre les 5 étapes permettant l'attribution d'un numéro de dossier
- Noter les documents à fournir

**Pour un meilleur traitement de votre dossier, veuillez indiquer**

- votre numéro de contrat
- le bénéficiaire du contrat etc.

L'Européenne d'assurances voyages  
41 rue des trois Fontanot 92024 Nanterre cedex  
S.A. à directoire et conseil de surveillance au capital de 4 237 884 €