



Conditions Générales MSC GLOBAL PROTECTION

Numéro de Police : 2477-2105

Sommaire

SOMMAIRE	2
COMMENT NOUS CONTACTER ?	4
INTRODUCTION	6
INFORMATION AUX CLIENTS CONFORMEMENT A LA LCA	7
RESUME DES COUVERTURES ET DES MONTANTS ASSURES PREVUS PAR LA POLICE	10
DEFINITIONS	14
QUELLES SONT LES CONDITIONS GENERALES DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE ? MSC GLOBAL PROTECTION	19
1. Comment souscrire une couverture ?	19
2. Quelle est la durée de la police et des garanties ?	19
3. Conditions d'application des garanties et des prestations	20
4. Comment pouvez-vous renoncer à votre police d'assurance ?	20
5. Quelle est la prime à payer ?	21
6. Comment vos sinistres sont-ils réglés ?	21
7. Que se passe-t-il si vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ?	21
8. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue ?	21
9. Devez-vous minimiser les dommages ?	21
10. Quand sommes nous subrogés dans vos droits ?	21
11. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ?	22
12. Quelles sont les lois et les juridictions compétentes ?	22
13. Quels sont les délais de prescription ?	22
14. Pouvez-vous transférer la police ?	22
15. Comment nous contacter pour une déclaration de sinistre ?	22
16. Preuves des réclamations	23
17. Quelle est la procédure de gestion des réclamations ?	24
QUELLES SONT LES CONDITIONS PARTICULIERES DE VOTRE POLICE ? MSC GLOBAL PROTECTION	25
SECTION A – LES GARANTIES ANNULATION, ANNULATION D'EXCURSIONS OU INTERRUPTION DE VOYAGE	25
SECTION B - GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE	29
SECTION C - GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE	33
SECTION D - GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)	35
SECTION E - GARANTIE BAGAGES	36
SECTION F - GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE	38

SECTION G - GARANTIE ACCIDENT	38
SECTION H - GARANTIE DEPART MANQUE	39
SECTION I - GARANTIE DEPART RETARDE	40

<u>PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES</u>	42
---	-----------

Comment Nous contacter ?

COMMENT OBTENIR UNE ASSISTANCE MEDICALE ?

En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant : **+ 41 22 593 73 73**

email à help@europ-assistance.ch

COMMENT FAIRE UNE DECLARATION DE SINISTRE ?

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder via Notre site web : <https://online-services.europ-assistance.ch/>. C'est le moyen le plus rapide de Nous contacter.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

Pour tous les sinistres (hors Responsabilité Civile et accident) :

Europ Assistance (Suisse) SA
Claims Department
Avenue Perdttemps 23
CP 3200
1260 Nyon, Suisse

Email : travel@europ-assistance.ch

Pour les sinistres relatifs aux branches responsabilité civile et accident :

GENERALI ASSURANCES GENERALES SA
Avenue Perdttemps 23
CP 3200
1260 Nyon, Suisse

COMMENT FAIRE UNE RECLAMATION ?

Nous nous efforçons de Vous offrir le meilleur niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de la Police d'assurance, Vous devez d'abord envoyer Votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance (Suisse) SA
Claims Department
Avenue Perdttemps 23
CP 3200
1260 Nyon, Suisse

Email : travel@europ-assistance.ch

COMMENT POSER DES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?

Si Vous avez des questions concernant Votre Police d'assurance, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant :
téléphone + 41 22 593 73 73

E-mail à help@europ-assistance.ch

POUR UNE REVOCATION

Le souscripteur peut résilier sa police et recevoir le remboursement intégral de la prime dans un délai de 14 jours à compter de la date de réception des documents de la police, à moins qu'il n'ait présenté une demande d'indemnisation ou une déclaration de sinistre ou qu'un incident susceptible d'entraîner une telle demande ne se soit produit.

Si le titulaire de la police souhaite résilier la police, il peut le faire par l'intermédiaire de l'agence de voyage en cas de réservation effectuée via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.

Introduction

Chère Assuré(e),

Nous vous remercions pour Votre confiance.

Nous sommes reconnaissants de l'intérêt que Vous accordez à Europ Assistance S.A.

Aussi, Nous Vous remercions de bien vouloir lire attentivement les présentes Conditions Générales et de Nous contacter, par téléphone ou par e-mail, si Vous avez des questions concernant la Police d'assurance.

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

Cette assurance n'est pas obligatoire.

Information aux clients conformément à la LCA

L'information suivante destinée aux clients donne un aperçu clair et succinct de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA). Seuls la police d'assurance, les conditions générales (CGA) et la notice de traitement des données personnelles (ensembles le contrat d'assurance) sont déterminantes pour le contenu et l'étendue des droits et devoirs résultant de la police d'assurance.

QUI EST L'ASSUREUR ?

L'assureur pour toutes les prestations (hors responsabilité civile) est EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), dont le siège se situe Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

L'assureur pour la responsabilité civile et l'assurance accident est GENERALI ASSURANCES GENERALES SA (ci-après dénommée GENERALI), dont le siège se situe Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse.

Les droits et obligations mentionnés en lien avec EUROP ASSISTANCE s'appliquent dans la même mesure à GENERALI en ce qui concerne l'assurance de la responsabilité civile.

QUELS SONT LES RISQUES COUVERTS PAR L'ASSURANCE ET QUELLE EST L'ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSURANCE ?

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans le Bulletin de souscription et les Conditions Générales d'Assurance (C.G.A.). **Toutes les couvertures décrites dans ces C.G.A. sont des assurances de dommage.**

QUI EST LE PRENEUR D'ASSURANCE ? QUI EST ASSURÉ ?

Le preneur d'assurance est la personne désignée comme telle sur la police ayant souscrit l'assurance en même temps que l'achat du voyage au sein du réseau de vente du distributeur ou sur son site internet ; le preneur doit avoir son domicile en Suisse.

Les personnes assurées sont les personnes physiques pour lesquelles les réservations de voyage ont été effectuées ; elles sont désignées par le terme « personne(s) assurée(s) » et doivent avoir leur domicile en Suisse.

PAR QUI SONT GÉRÉS LES SINISTRES ?

Les sinistres (hors responsabilité civile et accident) sont gérés par EUROP ASSISTANCE, Service Indemnisations GCC, P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Espagne.

Les sinistres relatifs aux branches responsabilité civile et accident sont gérés par GENERALI ASSURANCES GENERALES SA, Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse.

QUELS SONT LES PRINCIPAUX CAS D'EXCLUSION ?

- Les événements qui se sont déjà produits au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou qui étaient déjà connus ou ceux dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage, ou en cas de maladie qui aurait pu être diagnostiquée lors d'un contrôle médical.
- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par EUROP ASSISTANCE.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.
- Événements consécutifs à des maladies et accidents qui n'ont pas été constatés par un médecin et justifiés au moyen d'un certificat médical au moment de leur survenance.
- Événements causés par un acte intentionnel ou une négligence grave ou une omission d'un assuré ou à la suite d'un manquement au devoir usuel de prudence.

- Événements consécutifs à une décision prise par les autorités publiques.
- Les Actes Terroristes, à l'exception des garanties suivantes : assistance médicale et non médicale. Veuillez-vous référer aux conditions spécifiques appliquées à ces couvertures ci-dessous.
- Événements causés intentionnellement par vous, un membre de votre famille ou un compagnon de voyage.
- Maladie ou blessure résultant de votre consommation de boissons alcoolisées ou de celle de votre compagnon de voyage. Si vous ou eux êtes impliqués dans un accident de la route, vous n'êtes pas couvert si vous ou eux aviez un taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 g par litre de sang ou 0,25 mg par litre d'air expiré.
- Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, à l'exception de ceux prescrits par un médecin.
- Suicide, tentative de suicide ou automutilation de votre part, de celle d'un membre de votre famille ou d'un compagnon de voyage.
- L'apparition, l'épidémie ou la pandémie de toute maladie infectieuse contagieuse ou de nouvelles souches reconnues par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou toute autorité compétente de votre pays d'origine ou de tout pays que vous prévoyez de visiter ou de traverser au cours du voyage. Cette exclusion ne s'applique pas si une Epidémie de Covid-19 et de toutes ses variantes/mutations entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un membre de la famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du Remplaçant Professionnel.
- Quarantaine ou mesures de restriction de la liberté de circulation décidées par une autorité compétente et susceptibles de vous affecter ou d'affecter un Compagnon de voyage avant ou pendant le Voyage.
- Guerres, Operations Belliqueuses, manifestations, sabotages et grèves.
- Votre participation à tout type de pari, défi ou combat.
- La participation à des compétitions sportives, y compris des courses automobiles ou des rallyes.
- La pratique d'une des activités à risque suivantes : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, bobsleigh, spéléologie, parapente, montgolfière, parachutisme, escrime, alpinisme, saut à ski, vol en planeur ou en ULM, deltaplane, skidoo/motoneige et sports d'aventure tels que rafting, saut à l'élastique, eaux vives (hydrospeed), sports de plongée (plongée avec tremplin, plongée sous-marine).
- La transmutation du noyau atomique, ainsi que les radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation à partir d'une source d'énergie radioactive.
- Les Catastrophes Naturelles.
- L'utilisation ou la possession d'explosifs ou d'armes à feu.
- Cirrhose alcoolique.
- Psychose, névrose, trouble de la personnalité, trouble psychosomatique ou état dépressif.
- Vous n'êtes pas non plus couverte pour les conséquences d'une grossesse due à :
 - Tout sinistre résultant de complications de la grossesse après 28 semaines sans certificat médical d'un médecin agréé confirmant Votre capacité à voyager, sauf si vous n'étiez pas au courant de Votre grossesse à la date de souscription de la Police d'assurance ;
 - Les examens ou traitements qui sont des contrôles réguliers ou habituels non liés à des urgences médicales ou qui sont spécifiques à des malformations congénitales ou à des maladies congénitales ;
 - L'avortement, sauf s'il est lié à une maladie grave ou à une blessure grave.

Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA) et la LCA.

QUEL EST LE MONTANT DE LA PRIME ?

Le montant de la prime dépend des risques assurés et de la variante d'assurance choisie. Le montant de la prime figure dans le certificat d'assurance timbre fédéral inclus.

QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DE LA PERSONNE ASSURÉE ?

- Elle est tenue de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre (p. ex. déclarer immédiatement le sinistre à EUROP ASSISTANCE).
- Elle est tenue de faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'élucidation de son origine (p. ex. autoriser des tiers à remettre à EUROP ASSISTANCE tous les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre de manière complète et exacte).
- En cas d'avance de frais, la personne assurée est tenue de rembourser à EUROP ASSISTANCE la somme avancée dans un délai de trente jours.

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les CGA et la LCA.

QUAND COMMENCE ET QUAND PREND FIN L'ASSURANCE ?

L'assurance annulation prend effet au moment de la réservation du voyage ou de la souscription de l'assurance (selon ce qui survient en dernier lieu) et prend fin lorsque l'Assuré entame son voyage.

Toutes les autres garanties prennent effet le jour du départ et prennent fin le jour du retour du voyage.

La durée du voyage doit être de 60 jours maximum pour les croisières aller-retour. Pour les croisières mondiales uniquement, il dure jusqu'à la fin de la croisière. Les dates d'effet et d'expiration de la Police sont indiquées sur votre Certificat d'assurance.

Les créances nées lors de la durée de validité de la police d'assurance se prescrivent par cinq ans à compter de la survenance du fait duquel naît l'obligation.

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

COMMENT LES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES ?

L'assureur traite les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données.

Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre politique de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sur les sites internet : <https://www.europ-assistance.ch/>

Résumé des couvertures et des montants assurés prévus par la Police

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

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

GARANTIE	LIMITES PAR ASSURÉ ET PAR POLICE	FRANCHISE
GARANTIE ANNULATION	- Jusqu'à 200 000 € par Police - Et jusqu'à 80.000 € par Assuré	➤ 15 % de la pénalité facturée par MSC ➤ Aucune uniquement en cas de décès ou d'hospitalisation de vous-même, de votre compagnon de voyage, d'un membre de votre famille ou de la personne que vous avez choisie pour s'occuper des mineurs ou des personnes handicapées dont vous êtes responsable
GARANTIE ANNULATION DES EXCURSIONS PENDANT LE VOYAGE	➤ 85 % du coût des excursions réservées et prépayées avec la croisière	➤ Aucune
GARANTIE INTERRUPTION	➤ Jusqu'à 100 % des frais de Voyage par Police	➤ Aucune
GARANTIE ASSISTANCE MÉDICALE		
➤ Frais médicaux encourus pendant le voyage	➤ Jusqu'à 75 000 € par assuré et par sinistre avec les limites suivantes : - Soins dentaires d'urgence : jusqu'à 200 € par assuré - Frais de réparation de prothèses : jusqu'à 200 € par assuré - Frais de premiers secours en cas de sauvetage et de recherche en mer : jusqu'à 2 500 € par Assuré	➤ 25 € par assuré

	- Frais d'hospitalisation à bord : jusqu'à 10 000 € par assuré	
➤ Transfert vers un hôpital ou retour à Domicile	➤ Frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Transfert vers un hôpital proche de Votre Domicile	➤ Frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Envoi de médicaments indisponibles pendant Votre Voyage	➤ Frais d'expédition encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Hospitalisation de plus de 5 jours sans la présence d'un Membre de la Famille à Vos côtés	➤ Transport : billet d'avion aller-retour (classe économique) ou billet de train (1ère classe) ➤ Hébergement : Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles.	➤ Aucune
➤ Soins à une personne handicapée ou à Vos enfants de moins de 18 ans voyageant avec Vous	➤ Coût du billet d'avion (classe économique) ou de train (1ère classe)	➤ Aucune
➤ Prolongation du Voyage à l'hôtel à la suite d'une Maladie ou d'un Accident	➤ Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles	➤ Aucune
➤ Rapatriement en cas de décès d'une personne assurée au cours du Voyage	➤ Transport : frais encourus par l'Assureur	➤ Aucune
➤ Retour anticipé d'un Compagnon de Voyage	➤ Billet d'avion (classe économique) ou de train (1ère classe)	➤ Aucune
➤ Frais médicaux pour la famille à Domicile	➤ Frais médicaux : jusqu'à 1 500 € par assuré ➤ Frais d'assistance infirmière : jusqu'à 500 € par Assuré et par événement	➤ Aucune
GARANTIE ASSISTANCE NON MÉDICALE		
ASSISTANCE JURIDIQUE	➤ Avance du montant de la caution exigée dans le cadre d'un accident de la circulation : jusqu'à 15 300 € par Police	➤ Aucune

	➤ Avance pour la défense juridique : jusqu'à 1 525 € par Police	
PROLONGATION DU SEJOUR APRES UN ACTE TERRORISTE	➤ Frais encourus par l'Assureur pour 10 jours maximum et dans un hôtel jusqu'à 4 étoiles.	➤ Aucune
ASSISTANCE ROUTIERE	➤ Jusqu'à deux demandes d'indemnisation par Police, avec une limite de : - Service de remorquage, Dépannage de la batterie / réparations mineures, Ajustements sur le bord de la route, Changement de pneu crevé, Livraison de carburant, Treuillage /extraction du véhicule : Frais engagés par l'Assureur - Services de serrurerie : Jusqu'à 120 € par sinistre	➤ Pas de couverture pour les pannes survenant dans un rayon de 50 km autour de Votre Domicile.
GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE (HORS SPORTS D'HIVER)	Pour les coûts liés à : ➤ Dommages corporels : Jusqu'à 100 000 € par Assuré et par sinistre ➤ Dommages matériels (y compris les animaux) : Jusqu'à 25 000 € par Assuré et par sinistre	➤ Aucune
GARANTIE BAGAGES		
➤ Frais encourus en raison de la livraison tardive des bagages	➤ Jusqu'à 400 € par Assuré et par sinistre	➤ Aucune
➤ Perte ou dommages aux bagages causés par le transporteur	➤ Jusqu'à 150 € par Assuré	➤ Aucune
➤ Vol, détérioration et vol avec violence de bagages	➤ Jusqu'à 4 000 € par Police avec une limite de : 400 € par article ➤ Avance de fonds : jusqu'à 10 000 € par Police	➤ Aucune
GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE		
➤ Passeport et documents de voyage	➤ Jusqu'à 200 € par Assuré	➤ Aucune
GARANTIE ACCIDENT	➤ Jusqu'à 25 000 € par Police	➤ 5 % du coût total supporté par l'Assureur

GARANTIE DÉPART MANQUÉ	➤ Frais d'hébergement supplémentaires : frais encourus ➤ Frais de transport supplémentaires : - En cas de retour à Votre Domicile : 75 % des frais de Voyage - Si Vous Vous rendez à la destination de Votre Voyage : 50 % des frais engagés dans la limite de : - 500 € par Assuré - 2 000 € par Police	➤ Aucune
GARANTIE DÉPART RETARDÉ	➤ Jusqu'à 150 € par Assuré	➤ Plus de 8 heures

Définitions

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

ACCIDENT

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

ALPINISME

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

ASSURE / VOUS/ VOTRE

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

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

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

Votre Pays d'Origine doit être la Suisse.

ASSUREUR / NOUS / NOTRE

L'assureur pour toutes les prestations (hors responsabilité civile et accident) est EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), dont le siège se situe Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse et ayant pour numéro d'identification des entreprises (IDE/UID) CHE-101.333.746. De par son activité, l'entreprise d'assurances est soumise au contrôle de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA).

L'assureur pour la responsabilité civile et l'accident est GENERALI ASSURANCES GENERALES SA (ci-après dénommée GENERALI), dont le siège se situe Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, Suisse.

Les droits et obligations mentionnés en lien avec EUROP ASSISTANCE s'appliquent dans la même mesure à GENERALI en ce qui concerne l'assurance de la responsabilité civile.

ATTENTAT / ACTE TERRORISTE

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

BAGAGES

Par bagages, il faut entendre les choses qu'une personne assurée emporte en voyage pour son usage personnel ou qu'elle confie pour acheminement à une compagnie de transport.

Ne sont pas considérés comme bagages :

valeurs pécuniaires ;

outils professionnels ;

bijoux, montres, objets d'art et fourrures ;

denrées alimentaires ;

le matériel électronique et numérique et les documents.

BLESSURE GRAVE

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

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

(b) lorsqu'une personne autre qu'un Assuré ou un Compagnon de Voyage est victime d'une Blessure Grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que Votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

CATASTROPHE NATURELLE

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

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressée au Souscripteur afin de confirmer la conclusion de la Police.

COMPAGNON DE VOYAGE

Toute personne autre que le Souscripteur avec qui Vous avez prévu de voyager. Votre

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

- la réservation commune du transport et de l'hébergement ; ou
- chaque réservation individuelle du transport et de l'hébergement.

CONJOINT / CONCUBIN

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

DATE DE DEPART

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

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

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

DATE DE DEBUT DE LA POLICE

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

DATE DE FIN

La Date de Fin du Voyage figurant sur la facture à l'ordre du Souscripteur émise par Souscripteur l'Organisateur de Voyages ou par le distributeur agréé.

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

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

DOMICILE

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

DOMMAGE IMPORTANT

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

EPIDEMIE

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

ESPECES

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

ETAT MEDICAL PRE-EXISTANT

Un Etat Médical Préexistant fait référence à toute condition médicale pour laquelle l'Assuré(e) a eu des symptômes, des tests, des diagnostics ou des traitements médicaux précédant la souscription de la police **et, uniquement pour les maladies chroniques, au cours des 12 derniers mois précédant la souscription de la police.**

Cela inclut, pour toute condition ou symptôme :

- subir une intervention chirurgicale
- être hospitalisé
- recevoir un traitement, faire un test ou une investigation
- recevoir des médicaments

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

FRANCHISE

Montant du dommage restant à Votre charge.

GUERRE

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

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

GREVES

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

INTERMEDIAIRE

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

INVALIDITE PERMANENTE TOTALE

Perte définitive par l'Assuré, en raison d'un taux d'invalidité égal ou supérieur aux taux prescrits par la réglementation applicable, de la capacité à se livrer à quelque activité professionnelle que ce soit, en conséquence d'un dommage corporel.

LOCAUX PROFESSIONNELS

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

MALADIE

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

MALADIE GRAVE

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

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

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

MEMBRE DE LA FAMILLE

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

NOTRE MEDECIN CONSEIL

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

OPERATIONS BELLIQUEUSES

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

PAYS D'ORIGINE

Le pays de situation de Votre Domicile.

PÉNALITÉ

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

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

PERTE DE VISION

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

PERTE D'UN MEMBRE

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

POLICE

Ce contrat d'assurance est constitué par les Conditions Générales, les Conditions Particulières et par Votre Certificat d'Assurance. En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales et le Certificat d'Assurance prévaut sur les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

QUARANTAINE

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

REEMPLACANT PROFESSIONNEL

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

SOUSCRIPTEUR

Personne qui a souscrit la Police et s'est acquittée de la prime d'assurance.

SPORT D'HIVER

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

TIERS

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

VOL AVEC VIOLENCE

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

VOYAGE

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

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

MSC GLOBAL PROTECTION

SANCTIONS INTERNATIONALES ET CHAMP D'APPLICATION GÉOGRAPHIQUE

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la présente Police qui exposerait l'Assureur à :

- une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou,
- de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne, de la France, du Royaume Uni, de la Suisse ou des États-Unis d'Amérique.

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

ATTENTION

Vous ne serez couvert par la présente Police que si Vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine à la Date de Départ. Les recommandations incluent les "contre-indications de voyages ou d'effectuer tous Voyages sauf ceux indispensables".

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

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

1. COMMENT SOUSCRIRE UNE COUVERTURE ?

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

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

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

La résidence principale de l'Assuré doit se trouver dans le Pays d'Origine (Suisse) où le Souscripteur a souscrit la Police.

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

QUELLE EST LA DUREE DE LA POLICE ?

Sous réserve du paiement de la prime par le Souscripteur, la Police prend effet :

1. En cas de vente sur place (dans les locaux d'un distributeur agréé (y compris l'organisateur de voyages) : à la date à laquelle le Souscripteur a donné son consentement à la conclusion de la Police;

2. En cas de vente par téléphone : à la date à laquelle le Souscripteur a donné son consentement à la conclusion de la Police, par téléphone ;
3. En cas de vente par un site internet ou par e-mail : la date à laquelle Vous recevez la confirmation par courrier électronique que Vous avez souscrit à la Police. Si la confirmation par courrier électronique est retardée en raison de problèmes informatiques, la date d'entrée en vigueur est la date figurant sur le Certificat d'assurance.

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

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

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

QUELLE EST LA DUREE DES GARANTIES ?

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

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

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

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

3. CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ET DES PRESTATIONS

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance ou d'assistance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de l'âge des enfants, 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 prestation demeure incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

4. COMMENT POUVEZ-VOUS RENONCER A VOTRE POLICE D'ASSURANCE ?

Le preneur d'assurance bénéficie du droit de révocation, pour les contrats d'une durée égale ou supérieure à un mois. Cette communication doit se faire par écrit ou par tout autre moyen permettant d'en établir la preuve par un texte, auprès de l'assureur. Le droit de révocation permet au preneur d'assurance de révoquer l'acceptation de contrat d'assurance dans un délai de 14 jours à compter de ladite acceptation.

La révocation prendra effet à compter de la réception de celle-ci par l'Assureur.

Dans ce cas, Vous pouvez exercer Votre faculté de renonciation par l'intermédiaire de l'agence de voyage en cas de réservation effectuée via un intermédiaire de MSC, ou via le Centre de Contact MSC en cas de réservation directe.

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de la Police que j'ai conclue en date du [XXX] suivant le n°XXXXX. Signature. »

Dans ce cas, Nous Vous rembourserons l'intégralité des primes d'assurance versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de Votre demande de renonciation.

5. QUELLE EST LA PRIME A PAYER ?

La prime est établie en fonction du prix du Voyage et du nombre de participants à celui-ci. Elle inclut les impôts et taxes en vigueur sur les contrats d'assurance (timbre fédéral) et son montant vous est communiqué avant votre achat.

La prime est payée par le preneur d'assurance au Distributeur (y compris l'Organisateur de voyages) qui la reverse à l'Assureur et dépend des risques assurés et de la couverture convenue. Le montant de la prime ressort de la police d'assurance.

6. COMMENT VOS SINISTRES SONT-ILS REGLES ?

En cas de sinistre, Vous serez indemnisé dans un délai de trente (30) jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre ou suivant Notre accord quant à la prise en charge du sinistre. L'indemnité Vous sera versée directement.

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

Si l'assuré, dans le but d'induire l'assureur en erreur, dissimule ou déclare inexactement des faits qui auraient exclu ou restreint l'obligation de l'assureur, ou si, dans le but d'induire l'assureur en erreur, il ne fait pas ou fait tardivement les communications que lui impose l'obligation de collaboration avec l'assureur, l'assureur n'est pas lié par le contrat envers l'assuré.

8. QUE DEVEZ-VOUS FAIRE SI LE RISQUE AUGMENTE OU DIMINUE ?

Le Souscripteur doit déclarer par lettre recommandée à l'Assureur toute augmentation du risque couvert par la Police dans les 15 jours à compter de la date à laquelle le Souscripteur a eu connaissance d'un tel événement.

Le Souscripteur doit notifier par écrit l'Assureur de toute réduction du risque couvert par la Police.

En cas de non-respect de cette obligation et s'il en résulte un préjudice pour Nous, Nous avons le droit de prétendre à une réduction de notre prestation, à concurrence du préjudice que Nous avons subi.

9. DEVEZ-VOUS MINIMISER LES DOMMAGES ?

L'assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou limiter les dommages causés par un événement garanti.

En cas de non-respect de cette obligation et s'il en résulte un préjudice pour Nous, Nous avons le droit de prétendre à une réduction de notre prestation, à concurrence du préjudice que Nous avons subi.

10. QUAND SOMMES NOUS SUBROGES DANS VOS DROITS ?

Après avoir engagé des frais pour l'exécution du présent contrat, nous nous substituons à tous les droits et réclamations que vous pourriez avoir à l'encontre de tout tiers responsable de l'incident à votre égard. C'est ce qu'on appelle la "subrogation" (Art. 95c LCA).

Après Vous avoir réglé une indemnité, l'Assureur sera subrogé dans les droits et actions que le Souscripteur pourrait avoir contre les tiers responsables du dommage subi par l'assuré. Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que Nous vous aurons versée ou au montant des prestations exécutées.

Vous Nous fournirez l'assistance nécessaire pour l'exercice de notre subrogation.

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

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 dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

Si une personne assurée a des droits découlant d'un autre contrat d'assurance (assurance obligatoire ou facultative), la couverture d'assurance est subsidiaire et se limite à la part des prestations d'EUROP ASSISTANCE, respectivement de GENERALI pour la Responsabilité civile, qui dépasse celles de l'autre contrat d'assurance. Les frais ne seront remboursés au total qu'une seule fois. Si EUROP ASSISTANCE, respectivement GENERALI, a fourni malgré tout des prestations pour le même dommage, celles-ci seront considérées comme avance, et l'assuré cède les droits qu'il peut faire valoir à l'égard de tiers (assurance obligatoire ou facultative) dans ces limites à EUROP ASSISTANCE respectivement à GENERALI.

12. QUELLES SONT LES LOIS ET LES JURIDICTIONS COMPETENTES ?

Le présent contrat est soumis au droit suisse. Pour toutes les prétentions découlant du présent contrat, sont compétents les tribunaux du domicile suisse du preneur d'assurance ou de l'ayant droit, ainsi que ceux au siège d'EUROP ASSISTANCE à Nyon VD.

13. QUELS SONT LES DELAIS DE PRESCRIPTION ?

Toute action ou créance dérivant du présent contrat se prescrit par cinq ans à dater du fait d'où naît l'obligation

14. POUVEZ-VOUS TRANSFERER LA POLICE ?

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

15. COMMENT NOUS CONTACTER POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE ?

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de Notre site web : <https://online-services.europ-assistance.ch/>
C'est le moyen le plus rapide de Nous contacter.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

Pour tous les sinistres (hors Responsabilité Civile et Accident) :

Europ Assistance (Suisse) SA
Claims Department
Avenue Perdtemps 23
CP 3200
1260 Nyon, Suisse

Email : travel@europ-assistance.ch

Pour les sinistres relatifs aux branches Responsabilité Civile et Accident :

GENERALI ASSURANCES GENERALES SA
Avenue Perdtemps 23
CP 3200
1260 Nyon
Suisse

16. PREUVES DES RÉCLAMATIONS

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

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

GARANTIE(S)	DOCUMENTS ET INFORMATIONS
Toutes les garanties	• Votre nom, prénom et vos coordonnées. • Preuve des faits constituant un événement Assuré (certificat et rapport médical, certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, preuve de Votre licenciement par votre employeur, etc.) • E-mail de confirmation et/ou reçus de la réservation. • Les reçus et les factures détaillées de toutes les dépenses et/ou de tous les frais encourus.
Annulation et Interruption	• Certificat médical, si nous le demandons • Preuve du lien de parenté entre l'Assuré et un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au troisième degré. • Les factures, les preuves de paiement et tout autre document justifiant le coût des activités et excursions prépayées et non remboursables. • Tout document ou preuve de remboursement reçu du (des) fournisseur(s) de Voyage et/ou du Transporteur de Voyage. • Détails des frais encourus en raison de l'interruption du Voyage.
Bagages et Documents de voyage	• la déclaration de perte émise par la compagnie aérienne ou un document équivalent dans le cas d'un autre moyen de transport ; • La déclaration de perte aux autorités compétentes (autorités de police ou autorités équivalentes dans les pays concernés) ; • La liste des effets/objets du vol avec violence ou de la perte et leur valeur
Accident	• Preuve du préjudice corporel (rapports médicaux, certificat de décès, documents hospitaliers).
Responsabilité civile	• La demande d'indemnisation des tiers et les données relatives aux tiers. • Une description des circonstances de l'événement. • Une déclaration de tout témoin potentiel.

Départ manqué et retardé	• Confirmation de la compagnie aérienne ou ferroviaire indiquant l'heure de départ prévue et l'heure de départ réelle.
Assistance routière	• Carte verte du véhicule ou équivalent selon la loi en vigueur dans le Pays d'Origine de l'Assuré • Certificat d'immatriculation du véhicule ou équivalent selon la loi en vigueur dans le Pays d'Origine de l'assuré • Numéro de la Police d'assurance • Déclaration de vol aux autorités compétentes en cas de vol du véhicule

17. QUELLE EST LA PROCEDURE DE GESTION DES RECLAMATIONS ?

Nous nous efforçons de Vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de Police, Vous devez d'abord envoyer Votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

Europ Assistance (Suisse) SA
Claims Department
Avenue Perdretemps 23
CP 3200
1260 Nyon, Suisse
Email : travel@europ-assistance.ch

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de 30 jours ouvrables, sauf si nous pouvons vous répondre plus rapidement. Nous nous engageons à fournir une réponse finale dans un délai de 8 semaines. Nous répondrons plus tôt si la législation locale l'exige.

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

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

GARANTIE ANNULATION

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

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

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

- Vous

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

- un Membre de la Famille ;

- l'un de vos Compagnons de Voyage.

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

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

Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.

Les événements garantis sont les suivants :

1. **Maladie Grave (y compris les Maladies Graves liées à un Etat Médical Pré-existant), Blessure Grave ou décès :**
 - d'un Assuré ;
 - d'un Compagnon de voyage ;
 - d'un Membre de la Famille ;
 - de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le responsable légal ou le tuteur légal;

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

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

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

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

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

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

GARANTIE ANNULATION DES EXCURSIONS PENDANT LE VOYAGE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

Les événements assurés sont les suivants :

1. Maladie grave, blessure grave de :
 - une personne assurée
2. Décès de :
 - une personne assurée ;
 - un seul Compagnon de Voyage ;
 - Un Membre de la Famille ;

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

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

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

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

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

GARANTIE INTERRUPTION DE VOYAGE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

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

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

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

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

1. Maladie Grave, Blessure Grave ou décès :

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

Particularités de cette garantie :

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

- Accident survenant antérieurement à la conclusion de la Police.

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

1. Documents démontrant la survenance d'un événement garanti par la couverture Interruption (rapport médical, acte ou certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, procès-verbal de plainte déposée à un commissariat de police...);
2. Formulaire que Nous adresserons pour qu'il soit complété par le médecin traitant de l'Assuré ou de toute autre personne recevant le traitement médical en lien avec l'interruption. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée ;
3. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage ;
4. Copie des documents exposant les coûts liés à l'interruption du Voyage, émis par l'Organisateur du Voyage ou le distributeur agréé, avec le détail des montants et prestations associées, ainsi que la copie des conditions générales de vente du Voyage ;
5. Si l'interruption résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3ème Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3ème Degré (par exemple : acte ou extrait de naissance, livret de famille de chaque personne concernée), si de tels documents existent dans le pays dans lequel l'Assuré a réservé le Voyage.

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

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

SECTION B - GARANTIE ASSISTANCE MEDICALE

En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter par téléphone au numéro suivant : + 41 22 593 73 73

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

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

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

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

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

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

Nous fournirons également les prestations mentionnées dans cette section pour les Maladies liées à un Etat Médical Pré-existant.

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

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

Lorsque vous souffrez d'une Maladie ou avez un Accident lors d'un voyage, l'Assureur intervient à titre subsidiaire des assurances sociales légales de votre pays de Domicile (assurance maladie LAMal, assurance accidents LAA, caisse primaire, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires pour des hospitalisations d'urgence ou frais de traitement ambulatoire d'urgence qui ne sont pas couvertes par ces dernières et qui restent à la charge de l'Assuré et cela à concurrence et la somme d'assurance maximale convenue par personne et par année en ce qui concerne :

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

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

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

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

Si, pour des raisons d'urgence, Nous ne sommes pas directement intervenus dans le parcours médical, Vous devrez Nous communiquer, afin que les frais médicaux soient pris en charge, la copie des factures correspondantes, un rapport médical complet détaillant les circonstances, le diagnostic et le traitement de l'Accident ou de la Maladie considérés ainsi que les justificatifs de prise en charge par les assurances sociales légales de votre pays de Domicile (assurance maladie LAMal, assurance accidents LAA, caisse primaire, etc.) et d'éventuelles assurances complémentaires.

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

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

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

Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.

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

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

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

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

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

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

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

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

Notre intervention est limitée au cout d'acheminement du médicament, dont le cout reste à votre charge. Vous vous engagez à nous rembourser intégralement, sur présentation d'une facture, le prix d'achat du médicament.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si un Assuré décède pendant le Voyage, Nous intervenons pour organiser et prendre en charge les coûts de transport de la dépouille mortelle au lieu des funérailles dans le Pays d'Origine, ainsi que les frais d'embaumement/ thanatopraxie, de cercueil minimal obligatoire et les formalités administratives.

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

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

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

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

SECTION C - GARANTIE ASSISTANCE NON-MEDICALE

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

ASSISTANCE JURIDIQUE

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

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

PROLONGATION DU VOYAGE APRÈS UN ACTE TERRORISTE

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

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

Quelles sont les particularités de cette garantie ?

Vous bénéficiez de cette garantie si :

- le pays visité au cours de Votre Voyage n'a pas subi d'Acte Terroriste dans les 30 jours précédant la prise d'effet de votre garantie, et
- aucune recommandation officielle déconseillant de se rendre dans le pays visité au cours de Votre Voyage n'était émise par une autorité gouvernementale de Votre Pays d'Origine au moment où Vous avez souscrit la Police.

ASSISTANCE ROUTIÈRE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Vous pouvez demander une assistance en Nous appelant au numéro de téléphone suivant : +41 22 593 73 73.

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

Si le Véhicule assuré est immobilisé à la suite d'un Accident ou d'une panne, vous devez Nous contacter au numéro de téléphone dédié + 41 22 593 73 73.

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

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

L'assistance routière 24 heures sur 24 comprend :

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

Vous devez Nous communiquer tout formulaire de réclamation judiciaire, assignation, lettre de réclamation ou tout autre document dès réception par Vos soins. Vous ne devez admettre aucune responsabilité, effectuer ou promettre un versement ou entrer en pourparlers en ce qui concerne une réclamation sans Notre accord écrit. Toutefois, la reconnaissance des faits de l'espèce ne constitue pas une reconnaissance de responsabilité, pas plus que le fait d'avoir

procuré une assistance d'urgence à la victime, qui constituent un acte d'assistance raisonnable que toute personne fournirait.

Nous pouvons intervenir pour prendre en charge Votre défense et conduire le procès pour ce qui concerne les faits, dommages et pertes relevant de la garantie d'assurance décrite au présent paragraphe.

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

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

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

Nous intervenons pour prendre en charge le versement de l'indemnité entre les mains du Tiers et, le cas échéant, les frais de défense dans la limite des montants maximum figurant au tableau des garanties.

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

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

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

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

SECTION E - GARANTIE BAGAGES

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

Dépenses supportées en raison d'une livraison tardive des Bagages

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

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

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

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

SECTION F - GARANTIE DOCUMENTS DE VOYAGE

Vous êtes couvert pour un événement survenant pendant le Voyage.

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

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

Quelles sont les conditions particulières concernant les sinistres ?

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

SECTION G - GARANTIE ACCIDENT

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

Vous êtes couvert pour un événement survenant pendant le Voyage.

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

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

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

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

SECTION H - GARANTIE DEPART MANQUE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

- Retard causé par une émeute, des troubles civils ou une grève qui a commencé ou a été annoncée avant que Vous ne souscriviez la police ou que Vous n'achetiez les billets pour Votre Voyage (la date la plus tardive étant retenue).
- Défaillance des transports publics causée par une émeute, des troubles civils ou une grève qui a commencé ou a été annoncée avant que Vous ne quittiez Votre Domicile ou lorsque Vous auriez pu raisonnablement planifier un autre Voyage.
- La suppression (temporaire ou permanente) d'un vol ou d'horaire(s) de train, sur lequel Vous aviez acheté une place, à l'initiative du transporteur ou sur recommandation ou sur ordre de toute autorité gouvernementale, autorité d'aviation civile, autorité ferroviaire ou toute autorité similaire dans tout pays ;

- Tout départ manqué en raison de la panne ou du non-fonctionnement des systèmes électriques ou informatiques du fournisseur de transports publics ;

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

Selon la situation :

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

SECTION I - GARANTIE DEPART RETARDE

QU'EST-CE QUE NOUS GARANTISSONS ?

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

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

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

QU'EST-CE QUE NOUS EXCLUONS ?

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

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

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

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

Protection des données personnelles

QUELLE ENTITE JURIDIQUE UTILISERA VOS DONNEES PERSONNELLES ?

Le responsable du traitement des données est votre assureur : EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), dont le siège se situe Avenue Perdtemps 23, 1260 Nyon, Suisse. Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données par e-mail à eachdpc@europ-assistance.ch ou aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance (Suisse) SA
Avenue Perdtemps 23
CP 3200
1260 Nyon, Suisse

COMMENT ACCEDER A LA VERSION COMPLETE DE LA CLAUSE « PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES » ?

L'assureur traite les données personnelles dans le respect de toutes les dispositions applicables de la législation sur la protection des données. Des informations détaillées sur le traitement figurent dans notre politique de confidentialité. La version actuelle est disponible en tout temps sous [Notice de traitement - Données personnelles \(europ-assistance.ch\)](https://europ-assistance.ch/Notice-de-traitement-Donnees-personnelles).

La présente déclaration de confidentialité explique la manière dont nous utilisons vos données personnelles, et à quelles fins. Veuillez la lire attentivement.