

CONTRAT HIVER

ANNULATION DE SÉJOUR

CONTRAT N° 07640001137

INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS D'URGENCE

URGENCES 24 HEURES

CONTACT URGENCES



APPEL DEPUIS LA FRANCE
01 70 95 06 10



APPEL DEPUIS L'ÉTRANGER
+33 1 70 95 06 10

INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE

COMMENT DEMANDER UN REMBOURSEMENT?


WEB
 • La voie la plus rapide et facile pour déclarer votre sinistre.
 • Consulter et gérer vos sinistres à n'importe quel moment où vous soyez.
 • Disponible 24/24 sur:
www.erv.es/sinistresOnline


EMAIL
 Vous pouvez nous contacter sur sinistres@erv.es


COURRIER
 ERV, 12/14 Rond Point des Champs Elysées
 75008 Paris


TÉLÉPHONE
 +33 (0) 1 70 95 06 00


ANNULATION DE VOYAGE

- En cas d'annulation de voyage vous devez informer au moment de la survenance du sinistre l'agence dans laquelle le voyage couvert par la police a été acheté, et prévenir l'assurance dans un délai de 7 jours.

PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIES	DATE D'EFFET	EXPIRATION DES GARANTIES
Frais d'annulation	Le jour de la souscription au présent contrat	Le jour de début du voyage
Autres garanties	Le jour du départ (lieu de convocation)	Le jour du retour du voyage

Seuls les Voyages de moins de 90 jours consécutifs sont garantis, sauf pour la garantie d'assurance annulation de Voyage qui s'applique quelle que soit la durée du Voyage.

La garantie d'assurance «Annulation de Voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ une fois l'enregistrement de l'Assuré effectué ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

Seules les garanties correspondant à la formule souscrite et indiquée sur la facture de réservation de votre agence de voyages sont acquises.

1. TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIES	MONTANTS ET PLAFONDS	FRANCHISES
Maladie, Accident, Décès Causes listées	Maximum par personne : 10 000 € Maximum par événement : 50 000 € Maximum par location : 10 000 €	30 € / personne

2. GÉNÉRALITÉS

1 - OBJET

Les présentes conventions d'assurance et / ou d'assistance voyage, composées et régies par les conditions générales et les informations portées sur le bulletin d'inscription au voyage ont pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies par ailleurs, l'assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

2 - DÉFINITIONS

2.1. L'Assureur

ERV SEGUROS DE VIAJE, Europäische Reiseversicherung AG, Succursale en Espagne, dont le siège est situé Avda. Isla Graciosa 1, 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid), et exerçant son activité en France sous le régime de libre prestation de services et assumant le risque contractuellement convenu, autorisée et réglementée par le Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) – Graurheindorfer Str. 108 – 531 17 Bonn (Allemagne).

2.2. Bénéficiaire / assuré

Personne physique nommément désignée sur le bulletin d'inscription au voyage et ayant réglé sa prime d'assurance.

2.3. Réceptif

Toutes sortes de voyages avec destination l'France, dans les- quels l'Assuré possède son domicile à l'étranger.

À l'effet des prestations des garanties et limites d'indemnisation décrites à chacune d'elles, le domicile de l'assuré est celui de sa résidence habituelle dans ses différents pays d'origine, aussi chaque fois que figurera le mot France, l'on entendra que c'est le pays d'origine de l'assuré. Les garanties d'assistance seront valides uniquement à plus de 30 kilomètres du domicile habituel de l'assuré, dans son pays d'origine.

2.4. Membres de la famille

Le conjoint de droit ou de fait de l'Assuré ou toute personne qui lui est liée par un Pacs, ses ascendants ou descendants ou ceux de son conjoint, ses beaux- pères, belles-mères, frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles- filles ou ceux de son conjoint. Ils doivent être domiciliés dans le même pays que l'Assuré sauf stipulation contractuelle contraire.

Pour la garantie « Assurance Annulation de Voyage » seuls les Membres de la famille listés au titre des événements générateurs concernés ouvrent droit à la garantie.

2.5. Proche

Toute personne physique désignée par le Bénéficiaire ou un de ses ayants droit. Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que l'Assuré.

2.6. Domicile

Celui de sa résidence en France, excepté en cas de polices passées pour des voyages réceptifs.

2.7. Voyage

Séjour / forfait, circuit, croisière, location (y compris les prestations liées facturées par l'organisateur de Voyage : stage, forfait remontées mécaniques et location de matériel sportif, à l'exclusion des frais de dossier, de visa, les taxes portuaires et aéroportuaires et la prime d'assurance) réservé auprès de l'organisateur de Voyage dont les dates, la destination et le coût figurent sur le bulletin d'inscription au Voyage.

2.8. Atteinte corporelle grave

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

Par accident on entend : Altération brutale de la santé ayant pour cause un événement extérieur, soudain, imprévisible, violent et indépendant de la volonté de la victime.

Par invalidité permanent: l'on entend par invalidité la perte organique ou fonctionnelle des membres ou facultés de l'assuré dont l'intensité est décrite à ces conditions générales et dont la récupération ne sera pas estimée prévisible d'après l'avis des médecins experts nommés conformément à la loi.

Par maladie on entend : Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente.

2.9. Équipe médicale

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par le médecin régulateur de l'Assureur.

2.10. Autorité médicale

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur.

2.11. Hospitalisation

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une Atteinte corporelle grave.

2.12. Immobilisation au Domicile

Obligation de demeurer au Domicile suite à une Atteinte corporelle grave, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 5 jours.

2.13. Dommages matériels graves au Domicile, locaux professionnels, exploitation agricole

Lieux matériellement endommagés et devenu inhabitable y compris en cas devenant à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

2.14. Maximum par événement

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs Assurés victimes d'un même événement et figurant sur le même bulletin d'inscription au Voyage, la garantie de l'Assureur est dans tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre des victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

2.15 Faits générateurs

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant l'intervention de l'Assureur tel que stipulé au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

2.16 Catastrophes naturelles

On entend par Catastrophe naturelle un phénomène tel que tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel ayant eu pour cause l'intensité anormale d'un agent naturel et reconnu comme tel par les pouvoirs publics.

2.17 Franchise

Part des Dommages restant à la charge de l'Assuré en cas d'indemnisation sur-venant à la suite d'un sinistre. La franchise peut être exprimée en jour, en heure, en pourcentage ou sous la forme d'une somme forfaitaire.

2.18 Transport public de voyageurs

Service émettant un titre de transport à titre onéreux, remis par un agent agréé ou par l'organisateur du Voyage dont les horaires, les disponibilités et les tarifs sont diffusés publiquement

3. NORMES REGLEMENTANT L'ASSURANCE EN GÉNÉRAL

1. Étendue géographique

Les garanties d'assistance de cette assurance produisent de l'effet à plus de 30 kilomètres du domicile de l'ASSURÉ, dans le monde entier, et sont valides pour certains pays en fonction de l'option choisie et indiquée sur le bon de voyage.

2. Effet et Durée du contrat

Sauf stipulation contraire, l'assurance entrera en vigueur, à condition que l'ASSURÉ ait payé le reçu de prime correspondante, à 0 heure du jour indiqué sur le bon de voyage et se terminera à 24 heures du jour où viendra à échéance le temps stipulé.

3. Effet et Durée des garanties

Seuls les Voyages de moins de 90 jours consécutifs sont garantis, sauf pour la garantie d'assurance annulation de Voyage qui s'applique quelle que soit la durée du Voyage.

Les dates de départ (00h00) et de retour (24h00) de Voyage, les dates (00h00) de début et de fin (24h00) de séjour pour les locations sont celles indiquées sur le bulletin d'inscription au Voyage.

Le départ correspond à l'arrivée de l'Assuré au point de rendez-vous fixé par l'organisateur de Voyage, ou, en cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel, dès son arrivée sur le lieu de séjour.

3.1 Les garanties d'assistance et les garanties d'assurance

Elles prennent effet à la date de départ ou de début de séjour et cessent automatiquement leurs effets à la date de retour ou de fin de séjour indiquées sur le bulletin d'inscription au Voyage sauf stipulation contractuelle expresse.

En cas d'utilisation d'un moyen de transport individuel pour permettre à l'Assuré de se rendre de son Domicile à son lieu de séjour, les garanties d'assistance prennent effet à la date de début du séjour et, au plus tôt, 48 heures avant cette date. Elles cessent automatiquement leurs effets à la date de fin de séjour et, au plus tard, 48 heures après cette date.

3.2. La garantie d'assurance « Annulation de voyage »

La garantie d'assurance «Annulation de Voyage» prend effet à la date de souscription à la présente convention et cesse automatiquement ses effets au moment du départ une fois l'enregistrement de l'Assuré effectué ou pour les locations, au moment de la remise des clés

4. Voyages à zones à risque / guerre

Les réclamations pour des blessures ou des dommages causés dans les zones pour lesquelles le ministère des Affaires étrangères a déconseillé le voyage au moment de l'entrée de l'ASSURÉ (par exemple, les attaques terroristes ou les catastrophes naturelles) sont exclus de la couverture.

Si cette recommandation avait été émise lorsque l'ASSURÉ se trouvait déjà sur la destination, la couverture d'assurance sera prorogée pour une période de 14 jours, à compter du moment où il avait été émis cet avertissement.

L'ASSUREUR doit être rapporté pendant cette période et l'ASSURÉ devra décider s'il quitte cette zone ou accepte l'émission d'un supplément à sa police d'assurance, où ils pourront être fixés des nouvelles conditions de couverture selon le critère de l'ASSUREUR.

5. Sanctions et embargos internationaux

La couverture d'assurance, paiement de l'indemnité ou la prestation de tout service sera garanti seule et uniquement s'ils n'entrent pas en contradiction avec des sanctions économiques, commerciales ou financières ou avec des embargos qui ont été promulgués par l'Union européenne ou la France et soient directement applicables aux Parties contractantes. Ceci s'applique également dans le cas des sanctions commerciales, économiques et financières et les embargos qui ont été promulgués par les États-Unis d'Amérique en ce qui concerne Syrie, la Crimée et la Corée du Nord, et dans la mesure où elles n'entrent pas en contradiction avec les dispositions législatives de l'Union Européenne ou la France.

6. Recours contre des tiers

Sauf à la garantie d'Accidents, l'ASSUREUR sera subrogé dans les droits et actions correspondant à l'ASSURÉ vis-à-vis de tiers qui auraient motivé l'intervention de celui-ci et jusqu'au total du coût des services proposés ou des sinistres indemnisés.

7. Juridiction

Le juge du domicile de l'ASSURÉ en France sera juge compétent pour la connaissance des actions découlant du contrat d'assurance, tout autre pacte contraire étant nul.

Si l'ASSURÉ n'aurait pas fixé son domicile habituel en France, ce sera le domicile de l'ASSUREUR.

8. Sinistres et prestations pour assistance

8.1. Obligations de l'assuré.

- a) Dès que se produira le sinistre, le PRENEUR DE L'ASSURANCE, l'ASSURÉ ou les BÉNÉFICIAIRES devront employer tous les moyens à leur portée pour en réduire les conséquences.
- b) L'ASSURÉ ou ses ayants droit devront prévenir l'agence dans laquelle ils ont acheté le voyage couvert par l'assurance, au moment où surviendrait l'une des causes susceptibles d'être à l'origine de remboursement de frais d'annulation de voyage, en fonction des indications de cette garantie de frais d'annulation.
- c) Le PRENEUR, l'ASSURÉ ou leurs ayants droit devront communiquer à l'ASSUREUR la survenance d'un sinistre, dans un délai maximum de SEPT jours, à partir de la date à laquelle il fut connu, l'ASSUREUR pouvant réclamer les dommages et les préjudices causés par le défaut de cette déclaration, sauf si l'on démontre que celui-ci eut connaissance du sinistre par un autre moyen.
- d) L'ASSURÉ doit fournir toute preuve qui sera raisonnablement demandée sur l'existence et la valeur des objets assurés au moment du sinistre, ainsi que l'importance du dommage.
- e) L'ASSURÉ doit procéder aussitôt à la demande de vérification des dommages ou de disparition des bagages par des personnes ou autorités compétentes -chef de gare, représentant qualifié de compagnies aériennes, de navigation et de transports, de directeurs d'hôtels, etc.- et veiller à ce que leurs circonstances et leur importances ont indiquée sur un document qu'il remettra à l'ASSUREUR.
- f) L'ASSURÉ, ainsi que ses bénéficiaires, en rapport avec les garanties de la présente police, exonèrent du secret professionnel les médecins qui se seraient occupés d'eux, à la suite de la survenance d'un sinistre, pour que ceux-ci puissent fournir de l'information médicale à l'ASSUREUR, ainsi que sur les antécédents sanitaires en rapport avec le cas, pour l'évaluation correcte du sinistre. L'ASSUREUR ne pourra pas faire un autre usage différent de celui qui est indiqué, de l'information obtenue.
- g) En cas de vol, l'ASSURÉ le dénoncera aussitôt à la police ou autorité du lieu et le justifiera à l'ASSUREUR. Si les objets sont récupérés avant le paiement de l'indemnisation, l'ASSURÉ devra en prendre possession et l'ASSUREUR ne sera tenu de payer que les dommages subis.
- h) L'ASSURÉ devra joindre aux réclamations pour retard un document justificatif de la survenance du sinistre.
- i) En cas de sinistre de responsabilité civile, le PRENEUR, l'ASSURÉ ou ses ayants droit ne doivent pas accepter, négocier ou refuser aucune réclamation sans l'autorisation expresse de l'ASSUREUR.

8.2. Assistance à l'assuré. Démarches.

- a) L'ASSURÉ demandera l'assistance par téléphone et devra indiquer son nom, le numéro de police de l'assurance, l'endroit où il se trouve, le numéro de téléphone et la description du problème qui se pose à lui. Les appels téléphoniques seront en PCV. Dans les pays où ce ne serait pas possible, l'ASSURÉ pourra récupérer, à son retour, le montant des appels, sur présentation des justificatifs correspondants.
- b) L'ASSUREUR ne sera pas responsable des retards ou non-respects dus à des cas de force majeure ou aux caractéristiques administratives ou politiques spéciales d'un pays déterminé.
- c) De toute manière, si une intervention directe par l'ASSUREUR n'était pas possible, l'ASSURÉ sera remboursé à son retour en France, ou en cas de nécessité, dès qu'il se trouvera dans un pays où la circonstance précédente ne se produira pas, des frais qu'ils auraient engagés et qui seraient garantis, sur présentation des justificatifs correspondants.
- d) Les prestations de caractère médical et de transport sanitaire devront se faire avec accord préalable du médecin qui s'occupera de l'ASSURÉ avec l'équipe médicale de l'ASSUREUR.
- e) Si l'ASSURÉ avait droit au remboursement de la partie de billet non utilisée, en faisant usage de la garantie de transport ou de rapatriement, ce remboursement reviendrait à l'ASSUREUR. De même, vis-à-vis des frais de déplacement des personnes assurées, l'ASSUREUR ne prendra en charge que les frais supplémentaires qu'exigera l'événement en cas de dépassement des frais prévus initialement par les assurés.
- f) Les indemnités fixées aux garanties décrites sont complémentaires d'autres prestations auxquelles l'ASSURÉ aura droit, ce dernier s'obligeant à effectuer les démarches nécessaires pour recouvrer ces frais des entités obligées au paiement et à indemniser l'ASSUREUR des sommes qu'il aurait avancées.

8.3. Évaluation de dommages ou désaccord lors de l'évaluation du degré d'invalidité.

- a) Pour les dommages matériels, l'indemnité sera déterminée sur la base de la valeur de remplacement au jour du sinistre, après déduction de la dépréciation pour usage et pour la couverture de frais d'annulation de voyage, sur la base de la valeur de l'annulation au jour du sinistre.
- b) Si les parties se mettent d'accord sur le montant et le mode d'indemnité, l'ASSUREUR devra payer la somme convenue. En cas de désaccord, on agira conformément aux dispositions de la loi sur le contrat d'assurance.

8.4. Paiement de l'indemnité.

- a) Le paiement de l'indemnité se fera dans les vingt jours suivant la date de l'accord amiable des parties.
- b) Pour obtenir le paiement en cas de décès ou d'invalidité permanente, l'ASSURÉ ou les BÉNÉFICIAIRES devront remettre à l'ASSUREUR les justificatifs indiqués ci-après, suivant le cas:

b.1. Décès

- Acte de décès.
- Certificat du registre des testaments.
- Testament, le cas échéant.
- Attestation de l'exécuteur testamentaire relative à la possibilité ou non de désigner sur le testament des bénéficiaires de l'assurance.
- Document prouvant la personnalité des bénéficiaires et de l'exécuteur testamentaire.
- Si les bénéficiaires étaient les héritiers légaux, il faudra de plus présenter l'arrêt de déclaration d'héritiers rendu par le juge compétent.
- Lettre d'exemption de l'impôt sur les successions ou de la liquidation, le cas échéant, dûment remplie par l'organisme administratif compétent.

b.2. Invalidité Permanente

Certificat médical d'incapacité en indiquant le type d'invalidité résultant de l'accident.

Pour le paiement ou remboursement de frais d'annulation de voyage, on devra fournir, en fonction de la garantie affectée par le sinistre, les documents suivants:

- Certificat médical indiquant la nature exacte et la date de début de la maladie ou des lésions, ainsi que l'impossibilité de faire le voyage.
- Certificat médical de décès, le cas échéant.
- Facture payée pour les frais d'annulation.
- Bulletin d'inscription ou de réservation ou photocopie du billet.
- C.N.I. ou document semblable.
- Et en général, tout document démontrant la nature, les circonstances et l'importance du sinistre.

3 DESCRIPTIONS DES GARANTIES ASSURANCE**ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE****▪ Objet et montant de la garantie**

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de Voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du Voyage ou l'organisme de location (dès lors que la location est totalement annulée) en application du barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur de Voyage.

ERV SEGUROS DE VIAJE
12/14 Rond Point des Champs Elysées
75008 Paris
Tel : +33 (0) 1 70950610
Tel : +33 (0) 1 70950620

Service Sinistres
sinistres@erv.es
www.erv.es/siniestresOnline
+33(0)1 70950600

Service Client
client@erv.es

▪ Définitions spécifiques

Accident corporel grave

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

Maladie grave

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

▪ Limitation de la garantie

L'indemnité à la charge de l'Assureur est limitée aux seuls frais d'annulation dus à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie sous déduction des taxes portuaires et aéroportuaires, des primes d'assurance et des frais de dossier "frais de visa" (retenus par le voyageur et non remboursés au titre de la présente convention).

Le montant indemnisé ne peut excéder la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties.
Pour les locations, le plafond est fixé à la limite prévue au Tableau des Montants de Garanties.

▪ Franchises

Une Franchise absolue indiquée au Tableau des Montants de Garanties est applicable par Assuré, sauf dans le cas de l'annulation d'une location où il n'est retenu qu'une seule Franchise par dossier.

▪ Evénements générateurs

1. En cas d'Accident corporel grave, Maladie grave (y compris la rechute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription de la présente convention) ou de décès :
 - de l'Assuré, de son conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui lui est liée par un Pacte, d'un de ses ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à sa charge fiscale, frères ou sœurs, beaux-frères ou belles-sœurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de son tuteur légal, quel que soit leur pays de Domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec l'Assuré ;
 - d'une personne handicapée vivant sous le même toit que l'Assuré ;
2. En cas de contre-indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le Voyage ;
3. En cas de Dommages matériels importants, survenant au Domicile de l'Assuré ou à ses locaux professionnels ou à son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de son départ, sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;
4. Si l'Assuré ou son conjoint doit être licencié pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de la souscription à la présente convention ;
5. En cas de complication nette et imprévisible de l'état de grossesse de l'Assurée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites ;
6. En cas de grossesse contre indiquant à l'Assuré le Voyage par la nature même de celui-ci ;
7. En cas d'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale entraînant l'Hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs de l'Assuré ;
8. En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré obtenu par le Pôle Emploi devant débiter avant le retour de Voyage de l'Assuré, alors que ce dernier était inscrit au Pôle Emploi le jour de la souscription de la présente convention, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de son contrat de travail ou de son stage. La garantie ne s'applique pas aux missions (obtention, prolongation, renouvellement) fournies par une entreprise de travail temporaire ;
9. En cas de refus de visa touristique de l'Assuré, attesté par les autorités du pays choisi pour le Voyage sous réserve :
 - que la demande ait été déposée dans les délais préconisés pour la destination objet du Voyage,
 - qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent Voyage,
10. En cas de mutation professionnelle, obligeant l'Assuré à déménager avant son retour de Voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription de la présente convention et qu'elle ne fasse pas suite à une demande de la part de l'Assuré ;
11. En cas de vol au Domicile de l'Assuré, dans ses locaux professionnels ou son exploitation agricole dont il est propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant son départ et nécessitant impérativement le jour de son départ pendant son séjour sa présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires ;

12. En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie à une ou plusieurs personnes Bénéficiaires de la présente garantie inscrites sur le même bulletin d'inscription au Voyage que l'Assuré et, que du fait de ce désistement l'Assuré soit amené à Voyager seul ou à deux ;
13. Si l'Assuré décide de partir seul, pour autant que l'annulation du Voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour le séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement des frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui auraient été versées à l'Assuré en cas d'annulation ;
14. En cas d'annulation acquise au titre de la présente garantie, si l'Assuré peut céder son Voyage à une autre personne, l'Assureur prend en charge les frais du changement de nom du Bénéficiaire auprès de l'organisateur de Voyages.

▪ Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance annulation de Voyage :

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :

- a) les événements survenus entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention ;
- b) les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une Hospitalisation entre la date de réservation du Voyage et la date de souscription à la présente convention ;
- c) les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur de Voyage, quelle qu'en soit la cause ;
- d) l'état dépressif, maladie psychique nerveuse, mentale n'entraînant pas d'Hospitalisation ou une Hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs de l'Assuré ;
- e) les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications ;
- f) les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro ;
- g) les annulations résultant d'exams périodiques de contrôle et d'observation ;
- h) les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au Voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie ;
- i) le retard dans l'obtention d'un visa.

4 CADRE DU CONTRAT

1. Exclusions communes à toutes les garanties

Outre les exclusions précisées dans les textes de la présente convention, sont exclues et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit, toutes conséquences :

- a) résultant de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement ;
- b) de Dommages provoqués par une faute intentionnelle ou dolosive de l'Assuré ;
- c) de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international qui est organisé par une fédération sportive pour laquelle une licence est délivrée ainsi que l'entraînement en vue de ces compétitions ;
- d) de la pratique, à titre professionnel, de tout sport.
- e) de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien ;
- f) de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton ou de la spéléologie ;
- g) de la pratique des sports aériens ;
- h) de la chasse aux animaux dangereux,
- i) d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activités non autorisées par les autorités locales ;
- j) de la pratique, à titre professionnel, de tout sport et à titre amateur des sports aériens, de défense, de combat ;
- k) du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs ;
- l) d'effets nucléaires radioactifs ;
- m) des dommages causés par des explosifs que l'Assuré peut détenir ;
- n) d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique ;
- o) de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries ;
- p) de tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique ;
- q) d'épidémies, effets de la pollution et Catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences, sauf stipulation contractuelle contraire.

Ne donnent lieu ni à prise en charge, ni remboursement :

- a) les frais liés aux excédents de poids des bagages lors d'un transport par avion et les frais d'acheminement des bagages lorsqu'ils ne peuvent être transportés avec l'Assuré ;

- b) les frais non justifiés par des documents originaux;
- c) les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel;
- d) toute intervention initiée et/ou organisée à un niveau étatique ou interétatique par toute autorité ou organisme gouvernemental ou non gouvernemental.

2. Conditions restrictives d'application

2.1. Responsabilité

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial, subi par un Bénéficiaire à la suite d'un incident ayant nécessité l'intervention des services d'assistance.

L'Assureur ne peut se substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prend pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention sauf stipulation contractuelle

2.2. Circonstances exceptionnelles

L'engagement de l'Assureur repose sur une obligation de moyens et non de résultat.

L'Assureur ne peut être tenu pour responsable de la non-exécution ou des retards d'exécution des garanties provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, toute réquisition des hommes et/ou du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, toute restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, les épidémies, tout risque infectieux ou chimique, tous les cas de force majeure.

3. Conditions générales d'application

Obligations en cas de sinistre

Obligations de l'assureur

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

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

Charge de la preuve

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

Démarches à suivre lors d'un sinistre :

Pour un sinistre Annulation:

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

Pour demander un remboursement, veuillez joindre à votre déclaration :

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

SECRET PROFESSIONNEL

L'ASSURÉ, ainsi que ses bénéficiaires, en rapport avec les garanties de la présente police, dégagent du secret professionnel les médecins qui se seraient occupés d'eux, à la suite de la survenance d'un sinistre, pour que ceux-ci puissent fournir l'information médicale à

l'ASSUREUR, ainsi que sur les antécédents médicaux en rapport avec le cas, pour l'évaluation correcte du sinistre. L'ASSUREUR ne pourra pas faire de l'information obtenue un usage différent de celui qui est indiqué.

REFUS DU SINISTRE

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

DISPOSITIONS SUPPLÉMENTAIRES

PROTECTION DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Ce résumé a été élaboré pour en faciliter la compréhension. Veuillez à réviser la version complète que vous pourrez consulter à tout moment actualisée sur notre page web, section « politique de protection des données » <https://www.erv.es/clause-de-protection-des-données/>

QUI TRAITE VOS DONNÉES ?

Le Responsable du traitement de vos données est ERV SEGUROS DE VIAJE EUROPAISCHE REISEVERSICHERUNG AG, SUCURSAL EN ESPAÑA (ci-après dénommée, ERV).

Nous avons désigné une personne chargée de veiller à la confidentialité de vos données au sein de notre entreprise (le Délégué de Protection des Données ou « DPD ») auprès de laquelle vous pourrez présenter vos réclamations ou demander des explications en cas de doute. Vous pourrez le contacter à l'adresse suivante : Av. Isla Graciosa, 1, 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid ou par courrier électronique dpd@erv.es

À QUELLES FINS VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES ?

Pour respecter nos obligations, vos données sont impérativement traitées pour (i) respecter les règles ainsi que (ii) les polices d'assurance souscrites en prenant pour ce faire les décisions automatiques ou en réalisant des profils minimums ou des études en fonction de chaque voyage pour fixer le prix de l'assurance, ou (iii) répondre à vos demandes pour leur souscription. (iv) Mais aussi pour rendre vos données anonymes et respecter nos obligations de solvabilité imposées par le règlement.

Pour vous informer de nos offres, améliorer la qualité et personnaliser notre accueil, dès lors que vous êtes client et que vous nous avez fourni vos données. Pour cette raison également et dans ces cas précis, avec toujours la possibilité d'exercer votre droit d'opposition pour (i) vous adresser des communications commerciales, quel que soit le canal, au sujet des produits commercialisés par notre entreprise (produits d'assurances), dans des attentes raisonnables de confidentialité fondées sur votre historique de souscription de nos services, (ii) élaborer des profils particuliers fondés sur des informations internes pour mieux vous informer (+Info dans la section « profils »), (iii) mettre vos données à jour et les enrichir avec des informations publiques à des fins commerciales et un meilleur service destiné au client, (iv) ou créer des modèles de comportement à l'aide de données « pseudonymisées » et anonymisées qui nous permettent également de nous cadrer à tout moment sur vos besoins et vos centres d'intérêt.

POURQUOI VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES ?

Le traitement obligatoire vise à respecter le régime juridique ainsi que vos contrats ou demandes. Le traitement complémentaire, si vous êtes client ou que vous acceptez notre politique de protection des données, repose sur votre consentement, que vous pouvez révoquer à tout moment sans atteinte à vos droits, ou dans l'intérêt légitime, pondéré du droit à la confidentialité. Cette pondération est réalisée en accord avec le règlement et les critères communiqués par les autorités en matière de protection des données, dans l'optique constante d'améliorer la qualité de nos produits et nos services, pour vous offrir un service plus personnalisé et vous tenir au courant de nos offres.

QUI PEUT VOIR MES DONNÉES ?

Uniquement ERV, sauf si vous avez donné votre consentement à la cession de vos données ou si celle-ci est imposée par un règlement. En sont également destinataires, les prestataires de services mais toujours conformément aux contrats et aux garanties fondés sur les modèles approuvés par les autorités. Parmi nos fournisseurs, nous comptons sur des entreprises liées, comme les services d'assistance de DKV SERVICIOS, S.A., et EURO-CENTER HOLDING, S.E. et EURO-CENTER MADRID, S.A., multinationale leader dans son secteur et à travers laquelle nous proposons les services d'assistance en voyage à l'échelle mondiale. En l'espèce, à travers EURO-CENTER, des transferts de données à des pays n'appartenant pas à l'Union européenne peuvent avoir lieu ; toutefois, cela ne se produira que si vous en faites la demande car vous demandez une assistance, dans les cas strictement nécessaires, et uniquement si vous demandez une assistance médicale ou matérielle, parmi celles que vous auriez souscrites, afin de nous permettre de respecter et d'exécuter nos engagements assumés via le contrat d'assurance. En outre, dans certains cas, nous protégeons ainsi vos intérêts vitaux ou ceux du reste des assurés.

En cas d'intérêt légitime, pour le contrôle de la fraude ou dans le cadre d'interventions administratives internes, ou lorsque vous y auriez donné votre consentement, vos données pourront être cédées à d'autres succursales d'ERV ou entreprises du Groupe ERGO auquel nous appartenons.

Sur notre page web, vous pourrez consulter la liste des catégories de fournisseurs et des entreprises appartenant au groupe.

COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNÉES ?

Sauf si vous y donnez votre consentement, nous conserverons uniquement vos données pendant toute la durée où vous serez client ou que durera notre relation commerciale. À partir de cette date, vos données seront conservées dûment protégées (en d'autres termes, à disposition des autorités compétentes et aux fins de défense de l'entreprise) et uniquement celles nécessaires aux opérations et aux transactions réalisées pour pouvoir répondre aux éventuelles réclamations pendant toute la durée des délais légaux. Normalement, les délais applicables sont fixés à 10 ans en vertu de la loi relative à la prévention contre le blanchiment de capitaux, si celle-ci est applicable, et à 5 ans en cas de réclamation associée aux polices d'assurance voyage, avec dommages sur les personnes. Passés ces délais, vos données seront définitivement éliminées.

Si vous n'êtes pas client et que vous n'avez fait aucune demande de souscription, nous conserverons vos données tant que l'offre que nous vous avons faite sera actuelle, ou à défaut d'un quelconque délai, en vertu des délais légaux.

QUELS SONT MES DROITS ?

Vous pourrez accéder, rectifier, supprimer vos données, vous opposer à leur utilisation, révoquer vos consentements ainsi que les autres droits reconnus par le règlement comme le droit de portabilité, de limitation du traitement, ou de dépôt de réclamations auprès de l'Agence de protection des données, ou à notre Délégué de protection des données. De plus, si des décisions automatiques vous affectant sont prises, vous serez en droit de demander l'intervention d'une personne pour les réviser. Vous pouvez également vous opposer à leur traitement ou retirer votre consentement sans aucun préjudice à votre rencontre.

Vous pouvez exercer vos droits en nous adressant un courrier, joint à une photocopie de votre pièce d'identité, ou autre document officiel équivalent, en indiquant dans l'objet : « PROTECTION DES DONNÉES » à l'adresse suivante : Avda. Isla Graciosa 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, ou par courrier électronique à : dpd@erv.es.

Pour plus d'information sur le document « Information complémentaire », rendez-vous dans la section « Protection des Données » sur notre page web www.erv.es

SERVICE CLIENTÈLE

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

Les plaintes et réclamations seront formulées par courrier adressé au Service clientèle de la compagnie à Av. Isla Graciosa, 1 28703 San Sebastián de los Reyes, (province de Madrid) ou par courriel à l'adresse suivante: sac@erv.es.

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

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

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



ERV SEGUROS DE VIAJE
Europäische Reiseversicherung AG,
Succursale en Espagne

ERV SEGUROS DE VIAJE
12/14 Rond Point des Champs Elysées
75008 Paris
Tel : +33 (0) 1 70950610
Tel : +33 (0) 1 70950620

Service Sinistres
sinistres@erv.es
www.erv.es/sinistresOnline
+33(0)1 70950600

Service Client
client@erv.es