

CONTRAT HIVER

# ASSISTANCE ET ASSURANCE

CONTRAT N° 07640001136

Bagages  
Assistance Rapatriement  
Responsabilité Civile  
Individuelle Accidents  
Multisports

## INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS D'URGENCE

**URGENCES 24 HEURES**

<b>CONTACT URGENCES</b>			APPEL DEPUIS LA FRANCE <b>01 70 95 06 10</b>			APPEL DEPUIS L'ÉTRANGER <b>+33 1 70 95 06 10</b>
-------------------------	---	---	---	---	---	---

 **URGENCE MÉDICALE ET RETOUR ANTICIPÉ**

- Vous devrez demander l'assistance par téléphone, en devant indiquer le nom de l'ASSURÉ, le numéro de police d'assurance, le lieu et le numéro de téléphone de l'endroit où il se trouve ce dernier, ainsi que la description de votre problème.


 **URGENCE MÉDICALE / RETOUR ANTICIPÉ / ASSISTANCE JURIDIQUE**

- Vous devrez demander l'assistance par téléphone, en devant indiquer le nom de l'ASSURÉ, le numéro de police d'assurance, le lieu et le numéro de téléphone de l'endroit où il se trouve ce dernier, ainsi que la description de votre problème.

## INSTRUCTIONS À SUIVRE EN CAS DE SINISTRE

**COMMENT DEMANDER UN REMBOURSEMENT?**

 <b>WEB</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>La voie la plus rapide et facile pour déclarer votre sinistre.</li> <li>Consulter et gérer vos sinistres à n'importe quel moment où vous soyez.</li> <li>Disponible 24/24 sur: <a href="http://www.erv.es/sinistresOnline">www.erv.es/sinistresOnline</a></li> </ul>	 <b>EMAIL</b> <p>Vous pouvez nous contacter sur <a href="mailto:sinistres@erv.es">sinistres@erv.es</a></p>	 <b>COURRIER</b> <p>ERV, 12/14 Rond Point des Champs Elysées 75008 Paris</p>	 <b>TÉLÉPHONE</b> <p><b>+33 (0) 1 70 95 06 00</b></p>
--	---	---	--

 **BAGAGES**


- En cas de vol, l'assuré présentera une copie de la plainte présentée à la police ou autorité locale, avec les faits et circonstances du vol.
- En cas de dommages ou perte par la compagnie de transport, l'assuré devra présenter une certification délivrée par la compagnie de transport, avec le détail des faits survenus et des dommages subits.
- En cas de retard, l'assuré devra apporter la certification délivrée par la compagnie de transport ainsi que l'attestation des heures de retard dans la remise des bagages.

 **RETARD DU MOYEN DE TRANSPORT**

- En cas de retard du moyen de transport, l'ASSURÉ devra joindre à sa réclamation un document justifiant la survenance du sinistre, ainsi que les factures ou les justificatifs des frais occasionnés.

 **EN CAS D'ACCIDENT**

- Communiquer l'incident dès que possible à la compagnie ERV.

 **RESPONSABILITÉ CIVILE**

- L'assuré devra présenter un écrit détaillant les faits survenus et fournir tous les documents lui ayant été présentés par les personnes lésées, en indiquant le nom et l'adresse de celles-ci. Il ne devra en aucun cas accepter, négocier ou refuser toute réclamation sans l'autorisation expresse de l'ASSUREUR.

 **ANNULATION DE VOYAGE**

- En cas d'annulation de voyage vous devrez 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.

 **REMBOURSEMENT DE VACANCES**

- Vous devrez le communiquer à l'assureur dans un délai non supérieur à 7 jours et produire les documents et justifications qui puissent être demandées.

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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
+33(0)1 70950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)



<b>INDIVIDUELLE ACCIDENTS</b> - Décès / invalidité permanente (de 14 ans à 70 ans)  - Secours sur pistes	15 000 € / personne  3 000 € / personne Et 15 000 € / évènement	Aucune  Aucune
<b>MULTISPORTS</b> - Interruption des stages sportifs - Matériel de sport de remplacement (bris, accident, retard de livraison > 24H) - Frais médicaux dans le pays de domicile suite à pratique sport de loisir	30 € / jour / pers. maxi 150 € / pers. et évènement 30 € / jour / personne maxi 10 jours  1 500 € / pers. maxi	Aucune Aucune  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 Avenida de la 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 – 53117 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.

ERV SEGUROS DE VIAJE  
 12/14 Rond Point des Champs Elysées  
 75008 Paris  
 Tel: +33 (0) 170950610  
 Tel: +33 (0) 170950620

Service Sinistres  
[sinistres@erv.es](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/siniestresOnline](http://www.erv.es/siniestresOnline)  
 +33(0)170950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

## 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 ou 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 survenant 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.

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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/siniestresOnline](http://www.erv.es/siniestresOnline)  
+33(0)1 70950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

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 promulguées 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

**ERV SEGUROS DE VIAJE**  
12/14 Rond Point des Champs Elysées  
75008 Paris  
Tel: +33 (0) 170950610  
Tel: +33 (0) 170950620

**Service Sinistres**  
[sinistres@erv.es](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/siniestresOnline](http://www.erv.es/siniestresOnline)  
+33(0)170950600

**Service Client**  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

- 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
- b) appels, sur présentation des justificatifs correspondants.
- c) 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.
- d) 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.
- e) 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.
- f) 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.
- g) 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'indemnisation 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'indemnisation, 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'indemnisation.

- a) Le paiement de l'indemnisation 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

#### BAGAGES

##### 1 Perte, vol ou détérioration de Bagages

###### Objet

L'Assuré est dédommagé pour le préjudice matériel qui résulte:

- de la perte de ses bagages par le transporteur et / ou lors des transferts organisés par le voyageur;
- du vol de ses bagages (à ces effets, l'on entend par vol seulement la soustraction commise avec violence ou intimidation sur les personnes ou force sur les choses);
- de leur détérioration totale ou partielle survenant pendant le Voyage.

###### Définitions spécifiques

###### ▪ Bagages

Les sacs de Voyage, les valises, les malles et leur contenu, à l'exclusion des effets vestimentaires que l'Assuré porte sur lui.

Les objets de valeur, les objets précieux et les objets acquis au cours du Voyage, ainsi que le matériel sportif tels que définis ci-dessous, sont assimilés aux bagages :

###### ▪ Objets de valeur

Les caméras et tous appareils photographiques, radiophoniques, d'enregistrement ou de reproduction du son ou de l'image ainsi que leurs accessoires, le matériel informatique et de téléphonie mobile, les fusils, les clubs de golf.

###### ▪ Objets précieux

Les bijoux, montres, fourrures, orfèvrerie en métal précieux, les pierres précieuses ou semi précieuses, et les perles pour autant qu'elles soient montées en bijoux.

###### ▪ Les objets acquis au cours du Voyage

Les souvenirs, objets et effets personnels.

###### ▪ Matériel sportif

Matériel de sport nécessaire aux activités sportives objet du séjour de l'Assuré à l'exception des ailes volantes, des parapentes et des embarcations nautiques. Matériels, équipements et vêtements spécifiques de moins de 5 (cinq) ans, exclusivement destinés à la pratique d'un sport et appartenant à l'Assuré.

###### ▪ Montant de la garantie et franchise

Montant de la garantie

La garantie est limitée au plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Le matériel sportif est couvert à hauteur de 50% de la somme assurée.

###### Franchise

Une Franchise indiquée au Tableau des Montants de Garanties est applicable par dossier.

###### Evénements générateurs

Sont garantis :

1. La perte ou la destruction de bagages, d'objets de valeur ou des objets acquis au cours du Voyage pour autant qu'ils soient enregistrés ou dûment confiés auprès du transporteur ou confiés au voyageur lors des transports et transferts organisés.
2. Les vols de bagages ou d'objets de valeur ou des objets acquis au cours du Voyage commis avec effraction dans tout véhicule fermé à clé et clos et en tout état de cause commis entre 7 heures du matin et 21 heures le soir (heure locale).
3. En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que les bagages, les objets de valeurs ou les objets acquis au cours du Voyage soient sous la surveillance directe de l'Assuré, dans sa chambre ou remisés dans une consigne individuelle.
4. Les objets précieux sont uniquement garantis contre le vol et seulement quand ils sont portés par l'Assuré ou lorsqu'ils sont en dépôt dans le coffre de sa chambre ou dans le coffre de son hôtel.
5. En cas de perte, destruction ou détérioration de matériel sportif pour autant qu'il soit enregistré auprès du transporteur. La garantie s'applique en complément ou après épuisement de toute garantie similaire dont l'Assuré peut bénéficier par ailleurs.
6. En cas de vol, la garantie est acquise pour autant que le matériel sportif soit sous la surveillance directe de l'Assuré ou remisés dans une consigne individuelle.

**ERV SEGUROS DE VIAJE**  
12/14 Rond Point des Champs Elysées  
75008 Paris  
Tel: +33 (0) 170950610  
Tel: +33 (0) 170950620

**Service Sinistres**  
[sinistres@erv.es](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
+33(0)170950600

**Service Client**  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)



- Exclusions spécifiques à la garantie Perte, vol ou détérioration de bagages:

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus:

- les vols et destructions de bagages survenant au Domicile de l'Assuré;
- les espèces, billets de banque, titres et valeurs de toute nature, titres de transport, documents, papiers d'affaires, cartes magnétiques, cartes de crédit, passeports et autres pièces d'identité;
- le matériel à caractère professionnel;
- les ailes volantes, les parapentes et les embarcations nautiques;
- les parfums, denrées périssables, cigarettes, cigares, vins, alcools et spiritueux et d'une manière générale les produits alimentaires;
- les médicaments;
- les prothèses de toute nature, appareillage, lunettes et verres de contact, matériel médical, sauf s'ils sont détériorés dans le cadre d'un Accident corporel grave;
- les vols commis sans effraction dans tout local à usage d'habitation ne respectant par les trois conditions suivantes : clos, couvert et fermé à clé;
- les vols de toute nature ou destructions en camping, dans des hangars, bateaux de plaisance à usage privé, caravanes et remorques;
- les autoradios;
- les tableaux, objets d'art et de fabrication artisanale, les antiquités et les instruments de musique;
- les CD, jeux vidéo et leurs accessoires;
- les biens confiés à des tiers ou qui sont sous la responsabilité de tiers tels que dépositaires; toutefois, ne sont pas considérés comme biens confiés à des tiers les bagages remis à un transporteur ou confiés à un voyageur ou hôtelier;
- les vols ou destructions de bagages laissés sans surveillance dans un lieu public ou dans un local mis à la disposition de plusieurs occupants
- les destructions dues à un vice propre, à l'usure normale ou naturelle ou celles causées par les rongeurs, les insectes et la vermine ;
- la destruction due à l'influence de la température ou de la lumière ou résultant du coulage de liquides, matières grasses, colorantes, corrosives, inflammables ou explosives faisant partie du contenu des bagages assurés;
- la détérioration résultant d'éraflures, de rayures, de déchirures ou de tâches;
- la détérioration des objets fragiles, tels que verreries, glaces, porcelaines, terres cuites, statues, céramiques, faïences, cristaux, albâtres, cires, grès, marbres et tous objets similaires, à moins qu'elle ne résulte d'un vol ou d'une tentative de vol;
- tout préjudice commis par le personnel de l'Assuré dans l'exercice de ses fonctions;
- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique.

## 2. Retard de livraison de Bagages

### ▪ Objet

La garantie a pour objet le dédommagement de l'Assuré dans le cas où ses bagages ne lui seraient pas remis à l'aéroport ou à la gare de destination de son Voyage ou s'ils lui étaient restitués avec plus de 24 heures de retard à condition qu'ils aient été dûment enregistrés et placés sous la responsabilité du transporteur pour être acheminés simultanément avec l'Assuré.

### ▪ Montant de la garantie

L'Assuré est indemnisé pour ses dépenses de première nécessité (vêtements de rechange, objets de toilette).

La prise en charge de l'Assuré par Assuré et par Voyage se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties. En aucun cas cette garantie n'est acquise pour le trajet retour.

### Exclusions spécifiques à la garantie retard de livraison de bagages:

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables, en outre, sont exclus:

- la saisie, l'embargo, la confiscation, la capture, la destruction ou le séquestre, ordonnés par toute autorité publique;
- les remboursements pour des objets de première nécessité achetés plus de 4 jours après l'heure officielle d'arrivée indiquée sur le titre de transport ou achetés postérieurement à la remise des bagages par le transporteur;
- les retards survenus pendant le retour au Domicile de l'Assuré, y compris pendant les correspondances.

## ASSISTANCE RAPATRIEMENT

### 1. Garanties d'assistance médicale

#### ▪ Rapatriement médical

En cas d'Atteinte corporelle grave, les médecins de l'Assureur contactent les médecins traitants sur place et prennent les décisions les mieux adaptées en fonction de l'état de l'Assuré, des informations recueillies et des seules exigences médicales.

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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/siniestresOnline](http://www.erv.es/siniestresOnline)  
+33(0)1 70950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

Si l'équipe médicale de l'Assureur recommande le rapatriement de l'Assuré, l'Assureur organise et prend en charge sa réalisation en fonction des seuls impératifs médicaux retenus par son équipe médicale.

La destination de rapatriement est:

- soit un centre de soins adapté de proximité;
- soit un centre hospitalier dans un pays limitrophe;
- soit le centre hospitalier le plus proche du Domicile de l'Assuré.

Si l'Assuré est hospitalisé dans un centre de soins hors du secteur hospitalier de son Domicile, l'Assureur organise, le moment venu, son retour après consolidation médicalement constatée et prend en charge son transfert à son Domicile.

Les moyens de rapatriement peuvent être le véhicule sanitaire léger, l'ambulance, le train, l'avion de ligne, l'avion sanitaire. Le choix final du lieu d'Hospitalisation, de la date, de la nécessité de l'accompagnement de l'Assuré et des moyens utilisés relèvent exclusivement de la décision de l'équipe médicale de l'Assureur. Tout refus de la solution proposée par l'équipe médicale de l'Assureur entraîne l'annulation de la garantie d'assistance aux personnes.

#### ▪ Envoi d'un médecin sur place à l'Étranger

Si les circonstances l'exigent, l'équipe médicale de l'Assureur peut décider d'envoyer un médecin sur place afin de mieux juger des mesures à prendre pour le rapatriement de l'Assuré et de les organiser.

L'Assureur prend en charge les frais de déplacement et les frais de consultation du médecin qu'ils ont missionné.

#### ▪ Prolongation de séjour sur place

En cas de prolongation de séjour sur place préconisée par ses médecins, l'Assureur organise et prend en charge les frais de séjour de l'Assuré (chambre, petit-déjeuner et taxi) ainsi que ceux des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils restent auprès de lui, ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

La prise en charge de l'Assureur se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties, dans la limite de la prescription médicale.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie «Visite d'un Proche».

#### ▪ Immobilisation sur place

Si l'Assuré est hospitalisé sur place sur décision de l'équipe médicale de l'Assureur avant son rapatriement médical, l'Assureur organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils restent auprès de l'Assuré ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

La prise en charge de l'Assureur se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties, dans la limite de la durée d'Hospitalisation.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie «Visite d'un Proche».

#### ▪ Visite d'un Proche

Si l'état de santé de l'Assuré ne permet pas ou ne nécessite pas son rapatriement et si son Hospitalisation est supérieure à 3 jours consécutifs (au premier jour d'Hospitalisation, si le pronostic vital est engagé ou si le Bénéficiaire est mineur ou s'il est handicapé), l'Assureur prend en charge pour un Membre de sa famille ou un de ses Proches un titre de transport aller-retour pour se rendre sur place (un titre de transport pour chaque parent, père et mère, s'il s'agit d'un enfant mineur).

L'Assureur organise et prend en charge les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de ce Proche.

La prise en charge de l'Assureur se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties, dans la limite de la durée d'Hospitalisation.

Cette garantie n'est acquise qu'en l'absence, sur place, d'un Membre majeur de la famille de l'Assuré.

Cette garantie n'est pas cumulable avec les garanties «Immobilisation sur place» et «Prolongation de séjour sur place».

#### ▪ Retour au Domicile ou poursuite du Voyage après consolidation

A la fin de l'Hospitalisation de l'Assuré ou de son Immobilisation sur place et après consolidation médicalement constatée, l'Assureur organise le retour au Domicile de l'Assuré ou la poursuite du Voyage (titre de transport aller simple), jusqu'à la prochaine destination prévue lors de la réservation auprès de l'organisateur de Voyage, ainsi que celui des membres Bénéficiaires de sa famille, pour autant qu'ils soient restés auprès de lui ou d'une personne Bénéficiaire sans lien de parenté l'accompagnant.

Si l'Assureur organise la poursuite du Voyage de l'Assuré, la prise en charge de l'Assureur est limitée aux frais supplémentaires de transport à concurrence du coût du Voyage de retour au Domicile.

#### ▪ Rapatriement en cas de décès

L'assureur organise et prend en charge le coût du rapatriement du corps ou des cendres du défunt Assuré du lieu du décès jusqu'au lieu

**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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/siniestresOnline](http://www.erv.es/siniestresOnline)  
+33(0)1 70950600

**Service Client**  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

d'inhumation dans son pays de Domicile ainsi que les frais de traitement post mortem, de mise en bière et d'aménagements nécessaires au transport.

Les frais de cercueil liés au transport ainsi organisé sont pris en charge à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Les frais d'obsèques, de cérémonie, de convois locaux, d'inhumation ou d'incinération restent à la charge de la famille de l'Assuré.

Le choix des sociétés intervenant dans le processus du rapatriement est du ressort exclusif de l'Assureur.

#### ▪ **Accompagnement du défunt**

Si la présence sur place d'un Membre de la famille ou d'un Proche du défunt Assuré s'avère indispensable pour effectuer la reconnaissance du corps et les formalités de rapatriement ou d'incinération, l'Assureur organise et prend en charge un titre de transport aller-retour ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour le compte de cette personne.

La prise en charge de l'Assureur se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette garantie ne peut être mise en œuvre que si l'Assuré voyageait seul au moment de son décès.

#### ▪ **Retour des enfants mineurs Bénéficiaires**

Suite à une Atteinte corporelle grave ou au décès d'un Assuré et en l'absence d'un Membre majeur de la famille pouvant assurer la surveillance des enfants restés seuls sur place, l'Assureur organise et prend en charge leur retour au Domicile.

L'accompagnement de ces enfants est effectué soit par un Membre de la famille ou un Proche dûment désigné et autorisé par la famille de l'Assuré ou un de ses ayants droit, soit, à défaut, par du personnel qualifié.

L'Assureur organise et prend en charge le titre de transport aller-retour de cet accompagnateur ainsi que les frais de séjour (chambre, petit-déjeuner et taxi) engagés pour son compte.

La prise en charge de l'Assureur se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

#### ▪ **Retour des Bénéficiaires**

Dans le cadre d'un rapatriement en cas d'Atteinte corporelle grave ou de décès, l'Assureur organise et prend en charge le retour au Domicile des Membres de la famille de l'Assuré ou d'une personne sans lien de parenté l'accompagnant.

L'Assureur prend en charge un titre de transport aller-simple en avion classe économique ou en train 1<sup>ère</sup> classe à condition que les moyens initialement pré-vus pour leur Voyage de retour ne soient pas utilisables ou modifiables.

#### **Exclusions spécifiques aux garanties d'assistance médicale:**

**Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables. En outre, sont exclus:**

- a) les affections ou lésions bénignes qui peuvent être traitées sur place et qui n'empêchent pas l'Assuré de poursuivre son déplacement;
- b) les convalescences, les affections en cours de traitement et non encore consolidées et / ou nécessitant des soins ultérieurs programmés;
- c) les maladies préexistantes diagnostiquées et / ou traitées à moins d'une complication ou aggravation nette imprévisible;
- d) les suites de la grossesse : accouchement, césarienne, soins au nouveau né;
- e) les interruptions volontaires de grossesse;
- f) les Voyages entrepris dans un but de diagnostic et / ou de traitement, bilans médicaux, check-up, dépistages à titre préventif;
- g) la pratique, à titre amateur, de sports aériens, de défense, de combat;
- h) les conséquences du défaut ou de l'impossibilité de vaccination.

## **2. Garanties d'assistance Voyageur**

### ▪ **Informations et conseils médicaux**

L'équipe médicale de l'Assureur communique sur demande de l'Assuré des informations et conseils médicaux, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Elle donne tout renseignement d'ordre général.

Sur un ou plusieurs médicaments:

- génériques,
- effets secondaires,
- contre-indications,
- interactions avec d'autres médicaments.

Dans les domaines suivants:

- vaccinations,

**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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
+33(0)1 70950600

**Service Client**  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

- diététiques,
- hygiène de vie,
- alimentation,
- préparation aux voyages.

L'intervention du médecin se limite à donner des informations objectives. L'objet du service n'est en aucun cas de délivrer une consultation médicale téléphonique personnalisée ou de favoriser une automédication. Si telle était la demande, l'Assureur conseillerait alors à l'Assuré de consulter son médecin traitant.

#### ▪ **Perte ou vol de documents ou d'effets personnels**

Pendant le Voyage à l'Etranger, en cas de perte ou de vol des documents d'identité de l'Assuré, de ses moyens de paiement ou de ses titres de transport et après déclaration auprès des autorités locales compétentes, l'Assureur délivre les prestations suivantes:

- L'Assureur conseille l'Assuré dans les démarches administratives à accomplir;
- L'Assureur procède aux oppositions concernant les moyens de paiement de l'Assuré sous réserve d'un fax d'accord de sa part;
- Dans le cas où des documents de remplacement peuvent être mis à disposition dans son pays de Domicile, l'Assureur les fait parvenir à l'Assuré par les moyens les plus rapides ;
- En cas de vol de ses bagages et à la demande de l'Assuré, l'Assureur procède à une avance afin de lui permettre d'effectuer des achats de première nécessité à concurrence d'un montant de 1 000 € par événement;
- En cas de perte ou vol d'un titre de transport, l'Assureur fait parvenir à l'Assuré un nouveau billet non négociable dont il est fait l'avance.

L'Assuré s'engage à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article «Conditions générales d'application» de la présente convention.

#### ▪ **Transmission de messages urgents**

Si l'Assuré est dans l'impossibilité matérielle de transmettre un message urgent, sur sa demande, l'Assureur se charge de transmettre gratuitement, par les moyens les plus rapides, tout message que l'Assuré souhaite faire parvenir aux Membres de sa famille, ses Proches ou son employeur. L'Assureur peut également servir d'intermédiaire en sens inverse.

Les messages restent sous la responsabilité de l'Assuré et n'engagent que lui, l'Assureur ne joue que le rôle d'intermédiaire pour leur transmission.

#### ▪ **Envoi de médicaments à l'Etranger**

En cas d'impossibilité de trouver sur place les médicaments indispensables, ou leurs équivalents, prescrits avant le départ par le médecin traitant de l'Assuré, l'Assureur en effectue la recherche dans son pays de Domicile.

S'ils sont disponibles, ils sont expédiés dans les plus brefs délais sous réserve des contraintes des législations locales et des moyens de transport disponibles.

Cette garantie est acquise pour les demandes ponctuelles. En aucun cas, elle ne peut être accordée dans le cadre de traitements de longue durée qui nécessiteraient des envois réguliers ou d'une demande de vaccin.

Le coût des médicaments et des frais de douane éventuels restent à la charge de l'Assuré.

L'Assuré s'engage à rembourser le montant des sommes avancées selon les modalités définies à l'Article «Conditions générales d'application» de la présente convention.

### **3. Assurance Frais médicaux**

La garantie ci-après est acquise uniquement lorsque l'Assuré est affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation.

#### ▪ **Objet de la garantie**

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ ou d'Hospitalisation consécutifs à une Atteinte corporelle grave survenue et constatée à l'Etranger pendant son Voyage, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, l'Assureur rembourse à l'Assuré ces frais dans la limite du plafond garanti à condition que lui soit communiqué:

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à la pathologie de l'Assuré.

#### ▪ Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes:

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à une Atteinte corporelle grave, survenue et constatée à l'Etranger.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés à l'Etranger pendant la période de validité de la souscription.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord des services de l'Assureur matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'Assuré ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.
- En cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, l'Assureur doit être avisée de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation.
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services de l'Assureur.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par l'Assureur doit pouvoir rendre visite à l'Assuré et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où l'Assureur procède au rapatriement de l'Assuré.

La prise en charge de l'Assureur par Assuré et par voyage se fait à concurrence des plafonds indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

Dans tous les cas:

- les frais de soins dentaires d'urgence sont limités au montant indiqué au Tableau des Montants de Garanties;
- une Franchise absolue indiquée au Tableau des Montants de Garanties est applicable à chaque dossier.

L'Assureur n'intervient qu'en complément des prestations de la caisse d'assurance maladie et / ou de tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective dont l'Assuré bénéficie par ailleurs.

#### ▪ Exclusions spécifiques à l'assurance des frais médicaux à l'Etranger

**Les exclusions communes à toutes les garanties et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.**

**En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais:**

- engagés dans le pays de Domicile de l'Assuré;
- de vaccination;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact ;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident ;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation;
- de caisson hyperbare.

#### ▪ Avance des frais d'Hospitalisation à l'Etranger

En cas d'Hospitalisation, et à la demande de l'Assuré, l'Assureur peut procéder à l'avance pour le compte de l'Assuré dans la limite des montants prévus au titre de la présente garantie contre remise d'une « déclaration de frais d'Hospitalisation » engageant l'Assuré sur les démarches à suivre.

Afin de préserver ses droits ultérieurs, l'Assureur se réserve le droit de demander à l'Assuré ou à ses ayants droit soit une empreinte de sa (leur) carte bancaire, soit un chèque de caution.

A compter de la réception des factures de frais médicaux envoyés par les services de l'Assureur, l'Assuré s'engage alors à effectuer ces démarches auprès de ses organismes de prévoyance sous 15 jours. Sans réponse de la part de l'Assuré dans un délai de 3 mois, l'Assureur sera en droit d'exiger le remboursement des sommes avancées pour son compte majorées, en outre, des frais et intérêts légaux.

#### ▪ Conseil aux voyageurs

Si l'Assuré dépend du régime de la Sécurité Sociale, l'Assureur lui conseille de se munir de la Carte Européenne d'Assurance Maladie ou du formulaire E101 disponibles aux centres de Sécurité Sociale, pour pouvoir bénéficier des prestations de la Sécurité Sociale lors d'un Voyage dans un pays de l'Union Européenne.

## RESPONSABILITE CIVILE

#### ▪ Définitions spécifiques à la garantie Responsabilité civile

##### Assuré

Le Bénéficiaire, défini à «l'Article 2. Définitions» de la présente convention, et toute personne dont il est civilement responsable en vertu du droit commun.

##### Tiers

Toute personne autre que l'Assuré.

### Responsabilité Civile Privée.

L'ASSUREUR prend à sa charge, jusqu'au montant indiqué sur le Tableau Résumé de Garanties et Limites couvertes, les indemnités pécuniaires qui, conformément aux articles du Code Civil, ou dispositions semblables prévues par les législations étrangères, devraient être versées par l'ASSURÉ, dans sa condition de personne privée, en tant que civilement responsable de dommages corporels ou matériels causés de façon involontaire à des tiers (personnes, animaux, objets). Ne sont pas considérés comme étant des tiers le PRENEUR de l'assurance, le reste des assurés de cette assurance, leurs conjoints, les couples en concubinage inscrits dans un registre à caractère officiel, local, autonome ou national, les ascendants et les descendants, ou tout autre parent habitant avec l'un des deux, ainsi que les associés, les salariés ou toute autre personne qui, de fait ou de droit, dépende du PRENEUR ou de l'ASSURÉ, tant qu'ils agissent dans le cadre de ladite dépendance.

La prise en charge comprend le paiement des dépens et frais judiciaires lorsque ceux-ci soient en défense de l'ASSURÉ et qu'il soit civilement responsable, ainsi que la constitution des cautions judiciaires lui étant exigées.

### EXCLUSIONS

La présente garantie ne couvre pas:

- a) Toute sorte de responsabilité revenant à l'ASSURÉ due à la conduite de véhicules à moteur, d'aéronefs et d'embarcations, ainsi que l'usage d'armes à feu.
- b) La responsabilité civile dérivée de toute activité professionnelle.
- c) Les amendes ou sanctions imposées par les tribunaux ou autorités en tous genres.
- d) La responsabilité résultant de la pratique de sports professionnels et des modalités suivantes, même en tant qu'amateur : alpinisme, boxe, bobsleigh, spéléologie, judo, parachutisme, deltaplane, vol sans moteur, polo, rugby, tir, yachting, arts martiaux et les sports pratiqués avec un véhicule à moteur.
- e) Les dommages à des objets confiés à l'ASSURÉ, à tout titre.

### INDIVIDUELLE ACCIDENTS

#### Accidents pendant le voyage.

L'ASSUREUR garantit, jusqu'à la somme fixée au tableau résumé de garanties et de limites couvertes et sous réserve des exclusions indiquées à ces conditions de l'assurance, le paiement des indemnités qui, en cas de mort ou d'invalidité permanente pourraient correspondre, à la suite des accidents survenus à l'ASSURÉ pendant les voyages et les séjours hors du domicile habituel.

**Les personnes de plus de 70 ans ne sont pas couvertes et l'on garantit aux enfants de moins de 14 ans le risque de mort uniquement jusqu'à 3 000,00 euros, pour frais d'obsèques.**

La limite de l'indemnisation sera fixée:

#### a) En cas de mort.

Quand il sera prouvé que la mort, immédiate ou survenue dans un délai de deux ans après la survenance du sinistre, est la conséquence d'un accident garanti par la police, l'ASSUREUR paiera la somme fixée au Tableau Résumé de Garanties et de Limites Couvertes.

Si après le paiement d'une indemnité pour invalidité permanente, la mort de l'ASSURÉ se produisait à la suite du même sinistre, l'ASSUREUR paiera la différence entre le montant payé pour invalidité et la somme assurée pour le cas de mort, quand cette somme sera supérieure.

Sauf désignation expresse de la part de l'ASSURÉ, seront considérés comme bénéficiaires, par ordre de prélation, les personnes désignées ci-après:

- Le conjoint de l'assuré, à défaut,
- Les enfants de l'assuré à parts égales, à défaut,
- Les parents de l'assuré à parts égales ou le survivant des deux, à défaut,
- Les héritiers légaux.

#### b) En cas d'invalidité permanente.

L'ASSUREUR paiera la somme totale assurée si l'invalidité est complète ou une partie proportionnelle au degré d'invalidité si celle-ci est partielle.

Pour l'évaluation du degré respectif d'invalidité, l'on établit le tableau suivant:

b.1. Perte ou inutilisation:

Des deux bras ou des deux mains, ou d'un bras et d'une jambe, ou d'une main et d'un pied, ou des deux jambes ou des deux pieds, cécité absolue, paralysie complète ou toute autre lésion provoquant une incapacité pour tout travail..... 100%

b.2. Perte ou inutilité absolue:

D'un bras ou d'une main.....60%  
 D'une jambe ou d'un pied .....50%  
 Surdité complète .....40%  
 Du mouvement du pouce et de l'index .....40%  
 Perte de la vue d'un œil .....30%

**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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
 +33(0)1 70950600

**Service Client**  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

Perte du pouce de la main .....	20%
Perte de l'index de la main .....	15%
Surdité d'une oreille .....	10%
Perte de n'importe quel autre doigt .....	5%

Dans les cas non signalés auparavant, comme dans les pertes partielles, le degré d'invalidité sera fixé en proportion à leur gravité comparée aux invalidités énumérées. En aucun cas, cela ne pourra dépasser l'invalidité permanente totale.

- Le degré d'invalidité devra être fixé définitivement dans la période de deux ans à partir de la date de l'accident.
- On ne tiendra pas compte, aux effets de l'évaluation de l'invalidité effective d'un membre ou d'un organe affecté, la situation professionnelle de l'ASSURÉ.
- Si avant l'accident, l'ASSURÉ présentait des défauts corporels, l'invalidité causée par cet accident ne pourra pas être classée à un degré supérieur à celui qui résulterait si la victime était une personne normale du point de vue de l'intégrité corporelle.
- L'impuissance fonctionnelle absolue et permanente d'un membre est assimilable à la perte totale de ce dernier.

L'assuré sera bénéficiaire pour le cas d'invalidité.

#### EXCLUSIONS À TOUTES LES GARANTIES D'ACCIDENTS

Ne sont pas couverts par cette garantie :

- Les lésions corporelles se produisant à l'état d'aliénation mentale, de paralysie, d'apoplexie, d'épilepsie, de diabète, d'alcoolisme, de toxicomanie, de maladies de la moelle épinière, de la syphilis, du SIDA, de l'encéphalite, et en général, toute autre lésion ou maladie qui diminuerait la capacité physique ou psychique de l'ASSURÉ
- Les lésions corporelles qui se produiraient à la suite de la participation à des actions délictueuses, des provocations, des rixes - sauf en cas de légitime défense - et de duels, imprudences, paris ou toute autre entreprise risquée ou téméraire et les accidents subis à la suite d'événements de guerre, même quand elle n'a pas été déclarée, de tumultes populaires, de tremblements de terre, d'inondations et d'éruptions volcaniques.
- Les maladies, les hernies, le lumbago, les étranglements intestinaux, l'infarctus du myocarde, les complications de varices, les empoisonnements ou infections n'ayant pas comme cause directe et exclusive une lésion comprise aux garanties de l'assurance. Les conséquences d'opérations chirurgicales et celles appartenant à la guérison de la personne elle-même.
- La pratique des sports suivants : courses de vitesse ou de résistance, ascensions et voyages aéronautiques, escalades, spéléologie, parties de chasse à cheval, polo, lutte ou boxe, rugby, pêche sous-marine, parachutisme et tout autre jeu ou activité sportive comportant un degré élevé de risque.
- Les lésions qui se produiraient à la suite d'accidents découlant de l'utilisation de véhicules à deux roues dont la cylindrée serait supérieure à 75 c.c.
- Les lésions qui se produiraient dans l'exercice d'une activité professionnelle, sauf celles de nature commerciale, artistique ou intellectuelle.
- Est exclue de bénéfice des garanties couvertes par cette police toute personne qui, intentionnellement, provoquerait le sinistre.
- Ne sont pas incluses les situations d'aggravation d'un accident s'étant produit avant la signature de la police.
- Les voyages dans des avions particuliers de location ou à un seul moteur (qu'il soit à hélice, à turbo hélice, à réaction, etc.).

#### Secours sur pistes

Au cas où, suite à un accident de l'assuré sur les pistes de ski, il devrait faire face ou lui seraient réclamés les frais de secours en traineau ou d'ambulance à l'intérieur du domaine skiable, l'ASSUREUR prendra en charge les mêmes à concurrence de la limite de 3.000 Euros par personne avec un maximum de 15.000 Euros par événement.

#### MULTISPORTS

##### 1. Garantie interruption des stages sportifs

###### ▪ Objet

La garantie a pour objet le remboursement à l'Assuré des stages sportifs (y compris les cours, remontées mécaniques et la location de matériel sportif) achetés auprès de l'organisateur de Voyage et non consommés lorsque l'Assuré doit interrompre son stage en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- **Maladie grave ou Accident corporel grave entraînant l'impossibilité de pratiquer l'activité sportive ou l'obligation de garder la chambre :**
  - de lui-même ;
  - de son conjoint de droit ou de fait également Assuré au titre de la présente garantie ;
  - de ses enfants fiscalement à charge ou petits-enfants également assurés au titre de la présente garantie.

▪ Si l'Assureur est intervenu pour rapatrier l'Assuré au titre des garanties «Rapatriement médical» ou «Rapatriement en cas de décès» ;

▪ Si l'Assureur est intervenu pour rapatrier l'Assuré au titre de la garantie «Retour des Bénéficiaires» ;

###### ▪ Montant de la garantie

Le remboursement s'effectue à compter du jour qui suit l'événement générateur et en fonction du nombre de jours non utilisés à

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](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
+33(0)1 70950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Interruption de séjour ».

## 2. Matériel de sport de remplacement

### ▪ Objet de la garantie

L'Assureur rembourse les frais de location de matériel de sport de remplacement mis à disposition sur place par un loueur professionnel en cas de :

- bris accidentel du matériel de sport dont l'Assuré est propriétaire, survenu pendant le séjour garanti ;
- du retard de plus de 24 heures dans la livraison du matériel de sport dont l'Assuré est propriétaire, enregistré auprès du transporteur ou confié à ce dernier par l'Assuré pour être acheminé simultanément avec lui.

### ▪ Montant de la garantie

Les frais de location sont remboursés à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

En cas de retard de livraison du matériel de sport, la durée de location du matériel de remplacement ne peut excéder la durée du retard de livraison dudit matériel.

Cette prestation ne s'applique que pour les retards survenant pendant les Voyages aller.

Le jour de la déclaration du sinistre, conformément à la procédure figurant au paragraphe "Bagages" de la présente garantie, et le jour de la restitution des matériels loués comptent chacun pour une journée dans la durée précitée.

### ▪ Modalités d'application

En cas de bris accident

Le matériel inutilisable doit être présenté au loueur professionnel dès le premier jour de la location.

Ce matériel doit avoir été acheté depuis moins de 5 ans.

En cas de retard de livraison du matériel sportif

Le retard de livraison doit être supérieur à 24 heures.

### ▪ Exclusions spécifiques à la garantie matériel de sport de remplacement

Les exclusions communes à toutes les garanties sont applicables.

En outre, sont également exclus et ne pourront donner lieu à l'intervention de l'Assureur, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit:

- les simples dégradations du matériel ;
- les conséquences résultants d'une utilisation non conforme aux prescriptions du fabricant ;
- les Dommages résultants du vice propre du matériel ou de son usure normale ;
- les Dommages résultant de la négligence caractérisée de l'Assuré ;
- le vol et la perte, ou l'oubli de matériel ;
- le matériel informatique.

## 3. Assurance frais médicaux dans le pays de Domicile

La garantie ci-après est acquise uniquement lorsque l'Assuré est affilié à une caisse d'assurance maladie et / ou tout autre régime de prévoyance individuelle ou collective le garantissant pour le remboursement des frais médicaux et d'Hospitalisation.

### ▪ Objet de la garantie

L'Assuré est garanti pour le remboursement de ses frais médicaux et/ ou d'Hospitalisation consécutifs à un accident survenu lors de la pratique à titre d'amateur d'une activité sportive objet du Voyage, constaté pendant la durée de validité des garanties, et restant à sa charge après intervention de la caisse d'assurance maladie, de sa mutuelle et / ou de tout autre organisme de prévoyance individuelle ou collective dont il bénéficie.

Dans le cas où ces organismes payeurs ne prendraient pas en charge les frais médicaux et / ou d'Hospitalisation engagés, l'Assureur rembourse ces frais à l'Assuré dans la limite du plafond garanti à condition qu'il communique à l'Assureur:

- les factures originales des frais médicaux et chirurgicaux ;
- l'attestation de refus de prise en charge émise par l'organisme payeur.

Frais ouvrant droit à prestation : les frais de visite, de consultation, de pharmacie, de soins infirmiers, d'Hospitalisation médicale et chirurgicale y compris les honoraires médicaux et chirurgicaux, et d'une manière générale, tout acte médical ou chirurgical lié à sa pathologie.



#### ▪ Conditions et montant de la garantie

Cette garantie est acquise exclusivement aux conditions suivantes:

- La garantie ne s'applique qu'aux frais consécutifs à un accident survenu lors de la pratique à titre d'amateur d'une activité sportive objet du Voyage et constaté pendant la durée de validité des garanties.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais prescrits par une autorité médicale et engagés pendant la période de validité des garanties.
- La garantie ne s'applique qu'aux frais ayant fait l'objet d'un accord des services de l'Assureur matérialisé par la communication d'un numéro de dossier à l'Assuré ou à toute personne agissant en son nom, dès lors que le bien fondé de la demande est constaté.
- En cas d'Hospitalisation, sauf cas de force majeure, l'Assureur doit être avisé de l'Hospitalisation dans les 24 heures suivant la date mentionnée au certificat d'Hospitalisation.
- L'Assuré doit accepter tout changement de centre hospitalier préconisé par les services de l'Assureur.
- Dans tous les cas, le médecin missionné par l'Assureur doit pouvoir rendre visite à l'Assuré et avoir libre accès à son dossier médical, dans le respect le plus strict des règles déontologiques.
- La garantie cesse automatiquement à la date où l'Assureur procède au rapatriement de l'Assuré.

La prise en charge de l'Assureur par Assuré et par Voyage se fait à concurrence du plafond indiqué au Tableau des Montants de Garanties.

Dans tous les cas, une Franchise indiquée au tableau des Montants de Garanties est appliquée.

#### ▪ Exclusions spécifiques à la garantie d'assurance frais médicaux dans le pays de Domicile

**Les exclusions communes à toutes les garanties de la présente convention et les exclusions spécifiques à l'assistance médicale sont applicables.**

**En outre ne pourront donner lieu ni à avance, ni à remboursement, ni à prise en charge, les frais:**

- consécutifs à une maladie;
- de vaccination;
- de prothèse, d'appareillage, de lunettes et de verres de contact;
- de traitements et d'interventions chirurgicales de caractère esthétique non consécutifs à un accident;
- de cures, séjours en maison de repos et de rééducation.

## 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.

ERV SEGUROS DE VIAJE  
12/14 Rond Point des Champs Elysées  
75008 Paris  
Tel: +33 (0) 170950610  
Tel: +33 (0) 170950620

Service Sinistres  
[sinistres@erv.es](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
+33(0)170950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

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

- 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;
- les frais non justifiés par des documents originaux;
- les frais engagés par l'Assuré pour la délivrance de tout document officiel;
- 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 Bagages :**

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

**Pour demander une Assistance aux personnes:**

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

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

**De l'étranger**

Tél. : 33(0)1 70 95 06 00

Fax : 33(0)1 70 95 06 20

**De France**

Tél. : 01 70 95 06 00

Fax : 01 70 95 06 20

ERV SEGUROS DE VIAJE  
12/14 Rond Point des Champs Elysées  
75008 Paris  
Tel: +33 (0) 1 70 95 06 10  
Tel: +33 (0) 1 70 95 06 20

Service Sinistres  
[sinistres@erv.es](mailto:sinistres@erv.es)  
[www.erv.es/sinistresOnline](http://www.erv.es/sinistresOnline)  
+33(0)1 70 95 06 00

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

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

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

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

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

**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-donnees/>

#### 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](mailto: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

ERV SEGUROS DE VIAJE  
12/14 Rond Point des Champs Elysées  
75008 Paris  
Tel: +33 (0) 170950610  
Tel: +33 (0) 170950620

Service Sinistres  
[siniestres@erv.es](mailto:siniestres@erv.es)  
[www.erv.es/siniestresOnline](http://www.erv.es/siniestresOnline)  
+33(0)170950600

Service Client  
[client@erv.es](mailto:client@erv.es)

« 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](mailto: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](http://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](mailto: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