

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur le produit d'assurance

Cie : EUROP ASSISTANCE SA

Produit : Pack protection Totale

Société Anonyme dont le siège social est situé 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, au capital de 46 926 941 €, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR, 4 place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris cedex 09, France) sous le numéro 4021295.

Cette police d'assurance collective est souscrite auprès de sa filiale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le siège social est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.



Les informations complètes sur le produit sont fournies dans les documents précontractuels et contractuels.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Cette police d'assurance couvre la perte financière que vous pourriez encourir en raison de l'annulation ou interruption du voyage, d'une assistance médicale ou non médicale, responsabilité civile à l'étranger, bagages, arrivé tardive et téléconsultation.



Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Annulation de séjour** : Les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage lorsque l'assuré est dans l'obligation d'annuler son séjour avant le départ en raison de : 1/ La maladie grave, l'accident grave ou le décès d'un assuré (d'un ascendant ou descendant d'un assuré et/ou ceux d'un conjoint d'un assuré, d'un frère, d'une sœur, d'un beau-frère, d'une belle-sœur, d'un gendre ou d'une belle-fille) ; 2/ D'un événement professionnel ; 3/ D'un dommage matériel grave ; 4/ De toutes causes justifiées ; 5/ En cas d'attentat ou événement majeur à destination. La garantie s'exerce dans les limites suivantes : jusqu'à 6 500 €/pers. et 32 000 €/événement. Franchise de 10 % avec un mini de 50 €/hébergement en cas d'attentat et événement majeur à destination.
- ✓ **Arrivée tardive** : Les journées déjà réglées et non utilisées apparaissant sur la facture initiale en raison du retard empêchant l'assuré de bénéficier de la 1^{re} nuitée sur place.
- ✓ **Bagages et effets personnels** : 1/ Le vol, la perte ou les dommages des bagages, des effets personnels et du matériel de sport ou de loisirs pendant leur acheminement et pendant la durée du séjour ; 2/ Le vol par effraction dans un véhicule ; 3/ Le vol pendant le séjour pour les objets de valeur ; Ces garanties s'exercent dans la limite de 1 500 €/pers., 750 € pour le vol des objets précieux. 4/ Retard de livraison de bagages dans la limite de 300 €/pers.
- ✓ **RC villégiature** : Les conséquences pécuniaires que l'assuré peut encourir en sa qualité de locataire d'une location saisonnière en raison de tout dommage corporel ou matériel, causé à autrui par un accident, un incendie ou une explosion prenant naissance dans les locaux occupés temporairement au titre de la Location saisonnière.
- ✓ **RC vie privée à l'étranger et responsabilité civile sport** : Les conséquences pécuniaires que l'assuré peut encourir en raison de tout dommage corporel, matériel ou immatériel consécutifs, causé à autrui, survenant au cours du voyage de l'assuré.
- ✓ **Frais d'interruption de séjour** : Les frais de séjours, souscrits auprès de l'organisateur du voyage souscripteur du contrat, déjà réglés et non utilisés, lorsque l'assuré est dans l'obligation d'interrompre son séjour en raison de : 1/ Son transport/rapatriement ; 2/ L'hospitalisation de l'un des occupants de l'hébergement ; 3/ L'hospitalisation non prévues ou du décès (du conjoint, ascendant, descendant, frères et sœurs de l'assuré ou de son conjoint) ; 4/ Du sinistre survenu au domicile de l'un des occupants de l'hébergement nécessitant impérativement sa présence ; 5/ Du manque de neige (défaut ou excès) ; 6/ De l'évènement climatique exceptionnel.
- ✓ **Interruption d'activité sportive ou de loisirs** : Les frais de forfait d'activités sportives déjà réglés et non utilisés en raison de l'interruption de la pratique des activités en cas de : 1/ Transport/rapatriement ; 2/ Accident de sport ; 3/ Survenance d'un événement climatique exceptionnel (tempête, ouragan, cyclone) empêchant la pratique pendant plus de 3 jours.
- ✓ **Assistance aux personnes en cas de maladie ou blessure** : 1/ Transport/Rapatriement ; 2/ Retour des membres de la famille assuré ou des accompagnants assurés ; 3 /Accompagnement des enfants ; 4/ Prolongation de séjour ; 5/ Immobilisation de l'assuré ; 6/ Retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un membre de la famille ; 7/ Chauffeur de remplacement ; 8/ Téléconsultation médicale en France ; 9/ Soutien psychologique.
- ✓ **Frais médicaux** : 1/ Remboursement complémentaire des soins reçus à l'étranger (30 000 € max.) ou dans le pays de domicile (1 000 € max.) en raison d'une maladie ou d'une blessure survenue à l'étranger ou dans le pays de domicile, dans la limite de 300 € pour les urgences dentaires ; 2/ Avance sur frais d'hospitalisation en raison de la maladie ou de la blessure pendant le séjour à l'étranger ou dans le pays de domicile tant que l'assuré demeure hospitalisé.
- ✓ **Assistance en cas de décès** : 1/ Transport de corps et frais de cercueil en cas de décès d'un assuré ; 2/ Retour des membres de la famille ou de 4 accompagnants assurés en cas de décès de l'assuré ; 3/ Retour anticipé en cas de décès d'un membre de la famille de l'assuré.
- ✓ **Assistance voyage** : 1/ Frais de recherche et de secours ; 2/ Avance de la caution pénale et prise en charge des honoraires d'avocat (étranger uniquement) ; 3/ Retour anticipé en cas de sinistre survenu au domicile de l'assuré lors d'un séjour ; 4/ Transmission de messages urgents (depuis l'étranger uniquement) ; 5/ Envoi de médicaments à l'étranger ; 6/ Assistance en cas de vol, perte ou destruction des documents d'identité ou des moyens de paiement.
- ✓ **Assistance aux véhicules** : 1/ Dépannage ou remorquage ; 2/ Poursuite du voyage et retour au domicile ou récupération du véhicule réparé ; 3/ La subsidiarité de la garantie (complément couverture automobile ou constructeur automobile).
- ✓ **« SOS objets oublié »** : les frais d'envoi d'un objet oublié.
- ✓ **Retour tranquille** : Mise en relation avec notre réseau de prestataires pour que vous puissiez organiser les services d'aide au Domicile tels que la livraison de courses ménagères, le ménage, le repassage, et le jardinage.
- ✓ **Téléconsultation** : (résidents français et DROM-COM séjournant en France métropolitaine et DROM-COM) Service téléphonique de télémedecine

L'intervention de l'Assureur est limitée aux montants indiqués dans le Tableau des Garanties.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- ✗ **Concernant la couverture annulation** : Les frais de dossier ; les taxes ; les frais de visa et prime d'assurance ; l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur et/ou sa défaillance ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination ; l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du contrat ; l'oubli de vaccination ;
- ✗ **Concernant la couverture arrivée tardive et frais d'interruption de séjour** : Le transport.
- ✗ **Concernant la couverture bagages et effets personnels** : Le vol des bagages, effets et objets personnels laissés sans surveillance dans un lieu public ou entreposés dans un local mis à la disposition commune de plusieurs personnes ; l'oubli, la perte (sauf par une entreprise de transport), l'échange ; le vol sans effraction dûment constatée et verbalisée par une autorité ; la confiscation des biens par les autorités ; les collections, échantillons de représentants de commerce ; le vol, la perte, l'oubli ou la détérioration des espèces, documents, livres, passeports, pièces d'identité, titre de transport et cartes de crédit ; le vol des bijoux lorsqu'ils n'ont pas été placés dans un coffre fermé à clé ou qu'ils ne sont pas portés ; toute prothèse, appareillage de toute nature, le matériel professionnel, multimédia, objets d'art.
- ✗ **Concernant les couvertures responsabilité civile villégiature, vie privée à l'étranger, sport** : Les dommages matériels survenus sur tout véhicule terrestre à moteur ou sur tout appareil de navigation aérienne, fluviale ou maritime ; les dommages résultant de toute activité professionnelle ; les conséquences de tout sinistre matériel ou corporel atteignant l'assuré ainsi que son conjoint, ses ascendants ou descendant ; toutes les dispositions prises à l'initiative de l'assuré sans accord préalable.
- ✗ **Concernant les garanties d'assistance aux personnes** : les conséquences d'actes dolosifs, de tentatives de suicide ou suicides ; les frais non justifiés par des documents originaux ; les conséquences des incidents survenus au cours d'épreuves, courses, ou compétitions motorisées, soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics, lorsque l'assuré y participe en tant que concurrent, ou au cours d'essais sur circuit soumis à homologation préalable des pouvoirs publics, et ce, même si l'assuré utilise son propre véhicule ; les frais d'optique, les frais de douanes.
- ✗ **Concernant l'assistance aux véhicules** : les conséquences de l'immobilisation du véhicule pour effectuer des opérations d'entretien, consécutives à des interventions prévues ou à un défaut d'entretien.



Y a-t-il des exclusions à la couverture ?

Exclusions générales :

- ! Les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires.
- ! La participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait.
- ! Les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité.
- ! Sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance).
- ! Les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool.
- ! Tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.
- ! Les conséquences d'une épidémie ou d'une pandémie causée par toute maladie infectieuse contagieuse, y compris issue de nouvelle souche, reconnue par l'Organisation Mondiale de la Santé (O.M.S.) ou toute autorité compétente du Pays d'Origine ou de tout pays que vous avez prévu de visiter ou de traverser durant le Voyage.

Cette exclusion ne s'applique pas si une épidémie entraîne une Maladie Grave ou le décès d'un Assuré, d'un Membre de la Famille, de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont vous êtes le représentant légal ou le tuteur légal ou du remplaçant professionnel.

- ! Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son accompagnant avant ou pendant leur/son voyage.

Principales restrictions :

- ! Une somme peut rester à la charge de l'Assuré (franchise) notamment pour les garanties annulation de voyage, bagages et effets personnels, responsabilité civile villégiature, RC vie privée à l'étranger, RC sport, assistance frais médicaux.



Où suis-je couvert ?

- ✓ L'assurance couvre les pays compris dans le Voyage réservé auprès de l'organisateur de voyages, à l'exception des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela, Iran.



Quelles sont mes obligations ?

- Payer la cotisation,
- Transmettre les documents nécessaires en cas de demande d'indemnisation.



Quand et comment effectuer les paiements ?

La cotisation est communiquée à l'Assuré avant l'adhésion et comprend les taxes et frais applicables. Elle est payée à l'assureur au moment de l'adhésion par les moyens de paiement acceptés.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

La durée de validité de toutes les garanties correspond aux dates de voyage indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage avec une durée maximale de 30 jours consécutifs, à l'exception de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » qui prend effet le jour de votre inscription au voyage et expire le jour de votre départ en voyage.



Comment puis-je résilier le contrat ?

L'Assuré a le droit de se rétracter de son adhésion si l'adhésion a été achetée plus de 30 jours avant la date de départ et si la période de couverture est supérieure à un mois, avec effet immédiat dès la notification de la rétractation.

Dans ce cas, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet de l'Adhésion en envoyant un courrier à Groupe PIERRE ET VACANCES CENTER PARCS – Service Relation Client-Annulations, 11 rue de Cambrai - 75947 Paris cedex 19 - France