

Société anonyme dont le siège social est situé 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, 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 les risques pour la personne lors d'un voyage à des fins touristiques et en cas de remboursement de la part de voyage ou d'extension de celle-ci pour Covid-19.



## Qu'est-ce qui est assuré?

### ✓ Garantie Assistance Voyage:

1. Retour à Votre Domicile : en ce qui concerne les billets d'avion, la classe économique sera toujours celle choisie en cas de rapatriement (dans la limite de 10.000 € par sinistre et dossier)
2. Transfert sanitaire : si vous ou les membres de votre famille, inscrits dans le même dossier de voyage et un éventuel compagnon de voyage devez être transférés vers l'hôpital ou vers votre résidence (dans la limite de 10.000 € par sinistre et dossier)
3. Frais médicaux
  - en cas de maladie subite ou d'accident non lié à une épidémie/pandémie de Covid-19 ( dans la limite de 5.000 € par Assuré)
  - en cas de maladie liée à une épidémie/pandémie de Covid-19 constatée par des résultats d'examen positifs ( dans la limite de 5.000 € par Assuré)

### ✓ Garantie Prolongation / Remboursement de Séjour:

Si vous ou votre compagnon de voyage êtes contraints de vous mettre en quarantaine dans un autre établissement en raison d'une épidémie / pandémie due à Covid-19, nous Vous versons une indemnité (dans la limite de 150 € par jour pour une durée maximale de 15 jours)

### ✓ Garantie Remboursement des Frais de Voyage:

en cas :

1. d'hospitalisation pour épidémie/pandémie de Covid-19 ;
2. d'une quarantaine forcée en raison du Covid-19 ;
3. d'ordonnances/de normes imposées par les organes de contrôle de votre pays d'origine qui vous imposent de rentrer prématurément à votre résidence ;

Europ Assistance S.A. vous paie le coût pour les jours de croisières manquants à l'achèvement du Voyage à partir du jour d'interruption du Voyage.

### ✓ Garantie Indemnité pour Hospitalisation:

Si dans les 15 jours suivant le retour de Votre Voyage, Vous êtes hospitalisé pendant au moins 7 jours consécutifs en raison du Covid-19, Nous Vous versons une indemnité de 1.000 € par Assuré et sinistre.



## Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

### \* Concernant la garantie assistance voyage, Retour à votre domicile, Transfert sanitaire, Prolongation/Remboursement de séjour, Remboursement des frais de voyage, Indemnité pour hospitalisation :

Le non-respect des ordonnances/normes imposées par les organes de contrôles/des pays d'accueil ou des pays d'origine ; Les événements pour lesquels COSTA CROCIERE doit directement intervenir dans le respect des obligations découlant de ce que prévoit le code du tourisme; La faillite du transporteur ou du tour opérateur/de l'agence de voyages/de Costa Crociere S.p.A.; L'annulation par le tour opérateur/l'agence de voyages/Costa Crociere S.p.A.; épidémies et pandémies à l'exception de celle due à Covid 19; Tout ce qui n'est pas indiqué à la section « Objet de l'Assurance ».

### \* Concernant la garantie Frais Médicaux :

maladies mentales et troubles psychiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes de dépression et leurs conséquences/complications; interruption volontaire de grossesse, accouchement non prématuré, fécondation assistée et leurs complications; maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou qui existaient au début du Voyage, à l'exception des aggravations imprévues au moment du départ de maladies préexistantes; accidents qui découlent de l'exécution des activités suivantes : pratique de sports aériens et de l'air en général, sports extrêmes si pratiqués en dehors d'organisations sportives et sans les critères de sécurité prévus, actes téméraires ainsi que tous les accidents subis en conséquence d'activités sportives effectuées à titre professionnel et n'étant en tout cas pas amateur (y compris les courses, essais et entraînements); prélèvement et/ou une greffe d'organes; courses automobiles, motocyclistes ou motonautiques ainsi que les essais et entraînements correspondants; abus d'alcool ou de psychotropes; l'usage de stupéfiants et de substances hallucinogènes; tentative de suicide ou un suicide; Tout ce qui n'est pas indiqué à la section « Objet de l'Assurance ».



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

### Exclusions générales

- ! Dol ;
- ! inondations, éruptions volcaniques, mouvements telluriques, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle des particules atomiques;
- ! guerre, grèves, révolutions, émeutes, troubles civils, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme;
- ! Garanties / Services de toute nature, résultant des lois et / ou décrets-lois émis à l'occasion du Covid-19.



## Où suis-je couvert?

Cette police d'assurance couvre les pays compris dans le voyage réservé, à l'exception des pays et territoires suivants : Syrie, Corée du Nord, Iran et Venezuela et en Crimée.



## Quelles sont mes obligations?

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



## Quand et comment effectuer les paiements?

Le montant de la cotisation est communiqué à l'Adhérent 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?

Vous êtes couvert de la date de départ jusqu'à la date de fin.

La durée maximale de la couverture pendant la durée de validité de l'Assurance est de 60 jours consécutifs.

La garantie INDEMNITE POUR HOSPITALISATION prend effet à la date de Votre retour et prend fin 15 jours après celui-ci.



## Comment puis-je résilier le contrat?

L'adhérent 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 vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'adhésion.



# Conditions Générales COSTA RELAX COVID-19 NO CANCELLATION Version 2021



## Contact

### POUR UNE ASSISTANCE MEDICALE

En cas d'urgence, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant :

**(+33) 157 329 090**

### POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de Notre site web :

<https://costa.eclaims.europ-assistance.com/>

C'est le moyen le plus efficace pour Nous saisir!

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante:



**Europ Assistance**

**Service Indemnisations - Departamento de Gestión de  
Pagos - P.O. BOX 36347 - 28020 MADRID  
(SPAIN)**

**N° téléphone: (+33) 157329090**

**FAX: (+34) 915149950**

**Email : [claimscosta@roleurop.com](mailto:claimscosta@roleurop.com)**

### POUR UNE RECLAMATION

Nous Nous efforçons de Vous offrir le plus niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction, Vous devez d'abord envoyer Votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :



**EASIG (EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE  
GESTION S.A)**

**APARTADO 36347**

**28020 MADRID (ESPANA)**

**<http://costa.eclaims.europ-assistance.com>**

### POUR UNE RENONCIATION

L'Adhérent a le droit de se rétracter si son Adhésion dure plus d'un mois et qu'elle a été réalisée à distance, avec effet immédiat dès la notification de la rétractation. Dans ce cas, Vous pouvez Vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'Adhésion Cette renonciation s'effectue par courrier adressé à l'adresse suivante : Costa Crociere S.p.A France 2 Rue Joseph Monier Batiment C – 92859 Rueil Malmaison Cedex - France

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de mon adhésion Suivant Certificat d'adhésion n°XXXX. Signature »

Si l'Adhérent est en mesure de justifier qu'il ou elle est déjà couvert(e) par un contrat d'assurance antérieur pour l'un des risques couverts par le Contrat Collectif d'Assurance Groupe, à la condition que l'Adhérent n'ait pas demandé l'application de l'une des garanties du Contrat Collectif d'Assurance.

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, cette renonciation s'effectue par courrier adressé à l'adresse suivante : Costa Crociere S.p.A France 2 Rue Joseph Monier Batiment C – 92859 Rueil Malmaison Cedex - France.

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de mon adhésion Suivant Certificat d'adhésion n°XXXX. Signature »

### POUR TOUTES QUESTIONS CONCERNANT VOTRE POLICE D'ASSURANCE

Si Vous avez des questions concernant Votre police d'assurance, Vous pouvez Nous contacter au numéro suivant :

**(+33) 157 329 090**

## POUR TOUTES QUESTIONS CONCERNANT VOS DONNEES PERSONNELLES

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles ou si Vous souhaitez exercer Vos droits à l'égard de Vos données personnelles, veuillez contacter Notre délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :



Europ Assistance S.A Irish branch, DPO  
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ,  
Dublin 2, D02 RR77, Ireland

Ou par e-mail : [EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

Chère assuré(e)

Nous Vous remercions pour Votre confiance !

Nous sommes reconnaissants de la place que Vous accordez à Europ Assistance S.A.

Aussi, Nous Vous remercions de bien vouloir prendre connaissance des informations suivantes et de Nous contacter en cas de doutes ou d'interrogations.

## Introduction

Cette assurance est un Contrat Collectif d'Assurance conclue par Costa Crociere S.p.A. au bénéfice de ses clients ayant réservé un Voyage sur un site internet, par courriel, par téléphone ou dans les locaux d'un distributeur (y compris l'organisateur de voyages) et ayant choisi de devenir Adhérents au Contrat Collectif d'Assurance.

Cette assurance n'est pas obligatoire. L'option pour la police d'assurance COSTA RELAX Covid-19 NO CANCELLATION Version 2021 IB2000280FRCO8 doit être exercée au moment de la réservation par tous les participants inscrits dans ce même dossier.

Ce contrat d'assurance est constitué par les conditions générales, les conditions particulières et par Votre Certificat d'Adhésion. En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales et le Certificat d'Adhésion prévaut sur les conditions générales et les conditions particulières.



# Conditions Générales

## COSTA RELAX Covid-19 NO CANCELLATION

### version 2021

#### SANCTIONS INTERNATIONALES

Europ Assistance n'est pas tenue de garantir la couverture d'assurance et n'est pas tenue de verser l'indemnité et/ou le dédommagement ou de verser une quelconque prestation prévue par les présentes Conditions d'assurance si la fourniture de ladite couverture, le paiement dudit dédommagement ou le versement de ladite prestation expose Europ Assistance à des sanctions, interdictions ou restrictions prévues par des résolutions des Nations unies ou à des sanctions commerciales, économiques ou des mesures révocatoires déterminées par des lois ou règlements de l'Union européenne et par les États-Unis. La présente clause prévaudra sur toute clause contraire éventuellement contenue dans les présentes Conditions d'assurance.

**Vous trouverez la liste à jour des pays soumis à sanctions en suivant le lien ci-dessous.**

<https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

La police ne s'applique pas dans les pays suivants : **Syrie, Corée du Nord, Iran et Venezuela et en Crimée.**

#### Attention !

**Si vous êtes une « United States Person » et que vous vous trouvez à Cuba, pour pouvoir bénéficier de l'assistance, des indemnités/dédommagements prévus dans la Police vous devez prouver à Europ Assistance que vous vous trouvez à Cuba dans le respect des lois américaines.**

**Sans autorisation pour votre séjour à Cuba, Europ Assistance ne peut pas fournir l'assistance et vous verser d'indemnités/de dédommagements.**

#### ATTENTION

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

#### 1. ADHESION

L'accord de l'Adhérent aux fins d'Adhésion au Contrat Collectif d'Assurance Groupe peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail), par oral dans le cas d'une vente par téléphone ou par écrit en cas d'achat sur place (dans les locaux d'un distributeur).

Les conditions d'éligibilité à l'Adhésion sont les suivantes :

- a. L'Adhérent doit avoir acheté un Voyage auprès du Souscripteur ou d'un distributeur agréé ;
  - b. Le Voyage acheté par l'Adhérent ne doit pas excéder plus de 60 jours consécutifs ;
- L'Adhésion prend effet sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent.

## 2. DURÉE

### Durée de l'Adhésion

Sous réserve du paiement de la prime par l'Adhérent, l'Adhésion prend effet :

- a. En cas de vente sur place (dans les locaux d'un distributeur agréé (y compris l'Organisateur de Voyages) : à la date à laquelle l'Adhérent a donné son consentement à l'Adhésion au Contrat Collectif d'Assurance ;
- b. En cas de vente par téléphone : à la date à laquelle l'Adhérent a réceptionné les Conditions Générales ;
- c. En cas de vente par un site internet ou par e-mail : la date à laquelle l'Adhérent a reçu la confirmation de son Adhésion par e-mail ainsi que les conditions générales du présent Contrat Collectif d'Assurance Groupe.

L'adhésion n'est pas tacitement renouvelable.

### Durée des garanties

Vous êtes couvert de la date de départ jusqu'à la date de fin.

La durée maximale de la couverture pendant la durée de validité de l'Assurance est de 60 jours consécutifs.

La garantie INDEMNITE POUR HOSPITALISATION prend effet à la date de Votre retour et prend fin 15 jours après celui-ci.

## 3. TERRITORIALITÉ

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.

## 4. FACULTE DE RENONCIATION

L'Adhérent a le droit de se rétracter si son Adhésion dure plus d'un mois et qu'elle a été réalisée à distance, avec effet immédiat dès la notification de la rétractation.

Dans ce cas, Vous pouvez Vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'Adhésion , via site web : [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr) par courrier adressé à l'adresse suivante : Costa Crociere S.p.A France 2 Rue Joseph Monier Batiment C – 92859 Rueil Malmaison Cedex - France

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant :

« Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de mon Adhésion suivant Certificat d'adhésion n°XXXXX. Signature».

Si l'Adhérent est en mesure de justifier qu'il ou elle est déjà couvert(e) par un contrat d'assurance antérieur pour l'un des risques couverts par le Contrat Collectif d'Assurance, à la condition que l'Adhérent n'ait pas demandé l'application de l'une des garanties du Contrat Collectif d'Assurance Groupe.

Dans ce cas, Vous pouvez Vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'Adhésion , via site web : [www.costacroisieres.fr](http://www.costacroisieres.fr) par courrier adressé à l'adresse suivante : Costa Crociere S.p.A France 2 Rue Joseph Monier Batiment C – 92859 Rueil Malmaison Cedex – France.

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant :

« Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de mon Adhésion suivant Certificat d'adhésion n°XXXXX. Signature».

Dans les deux cas, Nous Vous rembourserons l'intégralité des primes d'assurance versées dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires révolus à compter de la réception de Votre demande de renonciation, à la condition qu'aucune demande d'indemnisation n'ait été présentée ou soit en cours de présentation et qu'aucun événement susceptible de donner lieu à un sinistre ne se soit produit.



## 5. PAIEMENT DE LA PRIME

L'Adhérent est informé du montant TTC de la prime d'assurance en temps utile avant l'Adhésion. La prime d'assurance est réglée à la date de la conclusion de l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables.

## 6. REGLEMENT DES SINISTRES

En cas de sinistre, Vous serez indemnisé dans un délai de 30 jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre ou suivant Notre accord quant à la prise en charge du sinistre.

Le règlement de l'indemnité d'assurance interviendra dans la monnaie dans laquelle l'Adhérent a acquitté la prime d'assurance.

Vous devez Nous contacter immédiatement lors de la survenance de l'événement garanti. Si Nous ne sommes pas intervenus pour Vous prendre en charge et qu'un remboursement est néanmoins prévu par le Contrat Collectif d'Assurance Groupe, Vous devrez Nous fournir les documents justificatifs nécessaires.

## 7. FAUSSE DÉCLARATION DU RISQUE

Les déclarations volontairement fausses ou incorrectes ou les réticences intentionnelles de l'Adhérent entraînent la nullité de l'Adhésion lorsque ces déclarations ou réticences modifient l'objet du risque ou en diminuent la perception par l'Assureur, même si le risque omis ou dénaturé par l'Adhérent n'a eu aucune influence sur le sinistre. Dans ce cas, l'Assureur a le droit de conserver toutes les primes payées et a droit au paiement de toutes les primes impayées et échues à titre de dommages-intérêts.

Les déclarations fausses ou incorrectes ou la réticence de l'Adhérent, dont la mauvaise foi n'est pas établie, n'entraînent pas la nullité de l'Adhésion. Si elles sont découvertes avant sinistre, la prise en charge d'un sinistre ou d'une réclamation se trouvera compromise : en effet, l'Assureur a le droit de réduire l'indemnité en proportion du taux des primes payées par rapport au taux des primes qui auraient été dues, si les risques avaient été complètement et exactement déclarés.

## 8. AUGMENTATION OU RÉDUCTION DU RISQUE

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

L'Adhérent doit notifier par écrit l'Assureur de toute réduction du risque couvert par le Contrat Collectif d'Assurance.

## 9. OBLIGATION DE MINIMISER LE DOMMAGE

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

## 10. SUBROGATION

Après Vous avoir réglé une indemnité, l'Assureur sera subrogé dans les droits et actions que l'Adhérent pourrait avoir contre les Tiers responsables du dommage subi par l'Assuré. Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que Nous Vous aurons versé ou au montant des prestations exécutées.

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

## 11. PLURALITÉ D'ASSURANCES

L'Adhérent doit immédiatement notifier par écrit l'Assureur s'il ou elle a conclu un/des autre(s) contrat(s) d'assurance couvrant le(s) même(s) risque(s) et communiquer le(s) nom(s) de l'autre ou des autres assureur(s).

## 12. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

Le Contrat Collectif d'Assurance Groupe et l'Adhésion est soumise au droit français.

Tout litige relatif au Contrat Collectif d'Assurance et à l'Adhésion, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.



### 13. PRESCRIPTION

En application de l'article L. 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant de ce Contrat Collectif d'Assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois ce délai ne court :

- (i) en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
- (ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un Tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce Tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

En application de l'article L. 114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par les causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre.

L'interruption de la prescription peut en outre résulter de l'envoi d'une lettre recommandée ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressée par l'Assureur à l'Adhérent en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'Adhérent à l'Assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

En application de l'article L. 114-3 du Code des Assurances :

Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.

Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code Civil : la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice, un acte d'exécution forcée.

### 14. CESSIION DU CONTRAT

Vous ne pouvez pas céder l'Adhésion sans Notre consentement écrit préalable.

### 15. NOUS CONTACTER POUR UNE DÉCLARATION DE SINISTRE

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de Notre site web :  
<https://costa.eclaims.europ-assistance.com/>

C'est le moyen le plus efficace pour Nous saisir.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante:

Europ Assistance Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos

P.O. Box 36347 – 28020 Madrid

SPAIN

**Tel.: +34 915368207**

**Email: [claimscosta@roleurop.com](mailto:claimscosta@roleurop.com)**

Pour les ressortissants des États-Unis voyageant à Cuba, l'exécution des services d'assistance ou de paiement de prestation est conditionnée à la fourniture de la preuve que le voyage à destination de Cuba respecte les lois des États-Unis.

### 16 . PROCEDURE DE GESTION DES RÉCLAMATION

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

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009

28020 Madrid

ESPAGNE

Ou par internet : <http://costa.eclaims.europ-assistance.com>

Nous accuserons réception de Votre réclamation dans un délai de 10 jours à moins que Nous puissions Vous fournir une réponse directe. Nous Nous engageons à fournir une réponse définitive dans un délai de 2 mois. Lorsque Vous avez adhéré au Contrat Collectif d'Assurance par l'intermédiaire du Souscripteur ou d'un distributeur agréé et que Votre réclamation relève du devoir de conseil et d'information de cet intermédiaire ou qu'elle concerne les conditions de commercialisation de l'Adhésion au Contrat Collectif d'Assurance, Votre réclamation doit être exclusivement adressée au Souscripteur ou au distributeur agréé. Si Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont Votre réclamation a été traitée, Vous pouvez envoyer une notification écrite à :

Financial Services and Pensions Ombudsman

Lincoln House

Lincoln Place

Dublin 2

D02 VH29

Ireland

Phone: +353 1 567 7000

Email: [info@fspo.ie](mailto:info@fspo.ie)

Website: [www.fspo.ie](http://www.fspo.ie)

Si aucune solution n'a été trouvée à Votre réclamation, Vous pouvez alors contacter le médiateur :

La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

<http://www.mediation-assurance.org/>

## Conditions Particulières

# COSTA RELAX Covid-19 NO CANCELLATION

## Version 2021

### SECTION I - DESCRIPTION DES GARANTIES

#### QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ?

#### OBJET DE L'ASSURANCE

## GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE

Vous pouvez demander les prestations suivantes à Europ Assistance en cas d'épidémie / pandémie de Covid-19 affectant:

- Vous
  - un membre de la famille voyageant avec vous tant qu'il est assuré et inscrit à la même procédure de voyage
  - un compagnon de voyage, à condition qu'il soit assuré
- ou dont les conséquences se produisent à l'endroit où vous vous trouvez pendant votre voyage.

Les services d'assistance sont fournis jusqu'à 1 fois par assuré, pour chaque type pendant la durée du contrat.

### 1. RETOUR À VOTRE DOMICILE

Si Vous, ou les Membres de la Famille, inscrits dans le même dossier de Voyage et un éventuel Compagnon de Voyage, ne réussissez pas à retourner à Votre Domicile par les moyens que Vous avez réservés au début du Voyage, Nous Vous aiderons à réserver les billets nécessaires rentrer chez Vous (si les conditions techniques et pratiques pour ce faire sont réunies).

En ce qui concerne les billets d'avion, Nous choisirons toujours une réservation en classe économique.

**Europ Assistance S.A. prend en charge pour vous les frais du billet aller-retour jusqu'à un maximum de 10.000,00 Euros par sinistre et par dossier de voyage.**

Europ Assistance peut vous demander de restituer les billets que vous n'avez pas pu utiliser pour le retour à domicile.

### 2. TRANSFERT SANITAIRE

Si vous ou les membres de votre famille, inscrits dans la même dossier de voyage et un éventuel compagnon de voyage, devez être transférés dans un hôpital / centre d'isolement mis à disposition par les autorités locales ou à votre résidence, appelez la Structure Organisationnelle.

**Europ Assistance rembourse le coût du transfert jusqu'à un maximum de 10.000,00 Euros par sinistre et par dossier de voyage.**

### 3. FRAIS MÉDICAUX RELAX

Europ Assistance S.A. paie à Votre place (si les conditions techniques et pratiques pour ce faire sont réunies) ou Vous rembourse les Frais médicaux / pharmaceutiques / hospitaliers urgents et ne pouvant pas être reportés, soutenus sur le lieu du sinistre comme suit:

**CAS A)** en cas de Maladie Subite ou d'Accident non lié à une épidémie/pandémie de Covid-19. **Le plafond est de 5.000,00 Euros.**

**CAS B)** pendant le Voyage en cas de Maladie liée à une épidémie/pandémie de Covid-19 constatée par des résultats d'examen positifs. **Le plafond est de 5.000,00 Euros.**

**Les montants sont par Assuré et par période de durée de la Garantie, y compris toute prolongation du voyage jusqu'à 15 jours en raison d'une mise en quarantaine forcée.**

#### 4. PROLONGATION / REMBOURSEMENT DE SÉJOUR

Si vous ou votre compagnon de voyage êtes contraints de vous mettre en quarantaine dans un autre établissement en raison d'une épidémie / pandémie due à Covid-19, Europ Assistance **vous remboursera les frais de chambre et de repas jusqu'à un maximum de 150,00 euros par jour pendant 15 jours maximum. Les montants sont par et par sinistre.**

#### 5. REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

Si Vous, les Membres de la Famille en voyage avec Vous ou Votre Compagnon de Voyage inscrit en même temps êtes contraints d'interrompre le Voyage en cas :

- hospitalisation pour épidémie/pandémie de Covid-19;
- d'une quarantaine forcée en raison du Covid-19;
- d'ordonnances/de normes imposées par les organes de contrôle de Votre Pays d'Origine qui Vous imposent de rentrer prématurément à Votre résidence;

**Europ Assistance S.A. vous paie le coût des services au sol pour les jours de croisières manquants à l'achèvement du Voyage à partir du jour d'interruption du Voyage.**

Dans le cas de l'inscription simultanée d'un groupe préétabli de participants, la définition de «compagnon de voyage» peut faire référence à une seule personne.

#### 6. INDEMNITE POUR HOSPITALISATION

Si dans les 15 jours suivant le retour de Votre Voyage, Vous êtes hospitalisé pendant au moins 7 jours consécutifs en raison du Covid-19, Europ Assistance S.A. vous paie une indemnité de **1.000,00 Euros par Assuré, par sinistre et par période de durée de la Garantie.**

### SECTION II - EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DE GARANTIE



#### QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ?

#### EXCLUSIONS

##### • EXCLUSIONS GÉNÉRALES VALIDES POUR TOUTES LES GARANTIES

Sont exclus de toutes les garanties les sinistres provoqués par :

- a) dol;
- b) des inondations, éruptions volcaniques, mouvements telluriques, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle des particules atomiques;
- c) la guerre, des grèves, révolutions, émeutes, troubles civils, pillages, actes de terrorisme et de vandalisme.

Sont également exclus:

- d) Garanties / Services de toute nature, résultant des lois et / ou décrets-lois émis à l'occasion du Covid-19.

- **EXCLUSIONS RELATIVES À CHAQUE GARANTIE**

1) GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE – RETOUR À VOTRE DOMICILE; 2) TRANSFERT SANITAIRE; 4) PROLONGATION/REMBOURSEMENT DE SÉJOUR; 5) REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE; 6) INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION.

En outre, sont exclus les sinistres découlant de :

- a) La faillite du transporteur ou du tour opérateur/de l'agence de voyages/de Costa Crociere S.p.A.
- b) L'annulation par le tour opérateur/l'agence de voyages/Costa Crociere S.p.A.
- c) épidémies et pandémies à l'exception de celle due à Covid 19;
- d) Tout ce qui n'est pas indiqué à la section « Objet de l'Assurance »

Les cas suivants sont également exclus :

- Le non-respect des ordonnances/normes imposées par les organes de contrôles/des pays d'accueil ou des pays d'origine ;
- Les événements pour lesquels Costa Crociere S.p.A. doit directement intervenir dans le respect des obligations découlant de ce que prévoit le code du tourisme.

### 3) FRAIS MÉDICAUX RELAX:

En outre, sont exclus les sinistres découlant de :

- a) maladies mentales et troubles psychiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes de dépression et leurs conséquences/complications;
- b) une interruption volontaire de grossesse, accouchement non prématuré, fécondation assistée et leurs complications;
- c) maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou qui existaient au début du Voyage, à l'exception des aggravations imprévues au moment du départ de maladies préexistantes ;
- d) accidents qui découlent de l'exécution des activités suivantes : pratique de sports aériens et de l'air en général, sports extrêmes si pratiqués en dehors d'organisations sportives et sans les critères de sécurité prévus, actes téméraires ainsi que tous les accidents subis en conséquence d'activités sportives effectuées à titre professionnel et n'étant en tout cas pas amateur (y compris les courses, essais et entraînements) ;
- e) un prélèvement et/ou une greffe d'organes ;
- f) de courses automobiles, motocyclistes ou motonautiques ainsi que les essais et entraînements correspondants ;
- g) l'abus d'alcool ou de psychotropes ;
- h) l'usage de stupéfiants et de substances hallucinogènes ;
- i) une tentative de suicide ou un suicide ;
- j) Tout ce qui n'est pas indiqué à la section « Objet de l'Assurance ».

Les cas suivants sont également exclus:

- Le non-respect des ordonnances/normes imposées par les organes de contrôles/des pays d'accueil ou des pays d'origine ;
- Les événements pour lesquels Costa Crociere S.p.A. doit directement intervenir dans le respect des obligations découlant de ce que prévoit le code du tourisme.

En outre, Europ Assistance ne vous paie pas :

- tous les frais encourus si vous n'avez pas informé Europ Assistance S.A., directement ou par l'intermédiaire de tiers, de l'hospitalisation ou de la prestation d'urgence ;
- les frais relatifs aux soins ou d'élimination de défauts physiques ou de malformations congénitales, d'ordre esthétique, les soins infirmiers, de physiothérapie, thermaux ou amaigrissants ;
- les frais pour soins dentaires suite à une maladie subite ;
- les frais pour achat ou réparation de lunettes, lentilles de contact ;
- les frais pour appareils orthopédiques et/ou prothèses suite à une maladie subite ;
- les visites de contrôle à la résidence pour les conséquences de maladies apparues durant le voyage ;
- les frais de transport et/ou transfert vers l'Établissement de santé et/ou le lieu de votre hébergement sauf comme prévu dans les garanties individuelles.



## Y A-T-IL DES EXCLUSIONS À LA COUVERTURE?

### LIMITATIONS DES GARANTIES

- **SÉJOUR CONTINU À L'ÉTRANGER**

La durée maximale de la couverture pendant la période de validité de l'assurance est de 60 jours consécutifs.

- **LIMITATIONS DE VOYAGE**

Vous n'êtes pas couvert si vous voyagez dans un pays, une région ou une zone géographique dans lequel/laquelle l'autorité gouvernementale compétente dans votre pays de résidence ou dans le pays de destination ou hôte a déconseillé de se rendre ou de séjourner, y compris temporairement.

- **LIMITATIONS OPÉRATIONNELLES**

Si vous avez acheté un forfait comprenant le vol et la croisière, le séjour non inclus dans le forfait acheté de Costa Crociere S.P.A. n'est pas assuré par ces garanties..

- **LIMITES D'INTERVENTION**

Les services d'assistance / garanties ne sont pas fournis dans les pays en état de belligérance déclarée ou de fait.

Ces pays sont considérés comme les pays indiqués sur le site [https://watchlists.ihsmarkit.com/services/watchlistinspector.aspx?watchlist\\_id=a661e336-c342-4965-b1e7-70980edf8cc2](https://watchlists.ihsmarkit.com/services/watchlistinspector.aspx?watchlist_id=a661e336-c342-4965-b1e7-70980edf8cc2) qui présentent un degré de danger supérieur ou égal à 4.0.

Les pays dont l'état de belligérance a été rendu public sont également considérés comme étant en état de guerre déclarée ou de fait.

Les services ne sont pas non plus fournis dans les pays où des émeutes populaires ont lieu au moment de la réclamation et / ou de la demande d'assistance.

Il n'est pas non plus possible de fournir des prestations en nature (donc une assistance), lorsque les autorités locales ou internationales n'autorisent pas des parties privées à mener des activités d'assistance directe, qu'il y ait ou non un risque de guerre.

### GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE

- **LIMITES DE RESPONSABILITÉ**

Europ Assistance ne sera pas tenue de dédommager les dommages:

- causés par l'intervention des Autorités du pays dans lequel l'assistance est fournie
- consécutive à toute autre circonstance fortuite et imprévisible

Il est également précisé que l'applicabilité des prestations est quoi qu'il en soit soumis aux limitations et aux mesures imposées par les Autorités gouvernementales, locales et sanitaires.



## SECTION III - OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ ET D'EUROP ASSISTANCE S.A.



### QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS? QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ?

EN PLUS DE CELA, VOUS DEVEZ POUR CHAQUE GARANTIE NOUS FOURNIR D'AUTRES INFORMATIONS/DOCUMENTS, COMME INDIQUÉ CI-DESSOUS :

#### 1) GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE

Appelez toujours à la Structure organisationnelle d'Europ Assistance au : **(+33) 157 329 090**. La Structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24h/24.

**Ne faites rien sans avoir d'abord contacté la Structure organisationnelle.**

**En cas d'urgence, appelez le service d'urgence.**

**Si vous ne contactez pas Europ Assistance, les prestations ne sont pas garanties.**

#### 2) TRANSFERT SANITAIRE

Appelez toujours à la Structure organisationnelle d'Europ Assistance au : **(+33) 157 329 090**. La Structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24h/24.

**Vous devez déclarer le sinistre **soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.****

Vous devez envoyer les données/documents suivants:

- l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des destinataires de ces reçus ;
- le résultat des examens positif au Covid-19 (tampon et test sérologique) ;
- le certificat de l'hôpital où Vous avez été hospitalisé pour le Covid-19.

#### 3) FRAIS MÉDICAUX RELAX

Appelez toujours à la Structure organisationnelle d'Europ Assistance au : **(+33) 157 329 090**. La Structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24h/24.

**Vous devez déclarer le sinistre **soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.****

Vous devez envoyer les données/documents suivants:

- le certificat des urgences dressé sur le lieu du sinistre sur lequel figure la pathologie soufferte ou le diagnostic médical certifiant le type d'accident subi et la manière dont il s'est produit ;
- la copie conforme de l'original du dossier clinique, si Vous avez été hospitalisé ;
- l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des destinataires de ces reçus ;
- la prescription médicale pour l'achat de médicaments, ainsi que les reçus originaux des médicaments achetés ;
- le résultat des examens positif au Covid-19 (tampon et test sérologique).

**Si vous ne pouvez pas appeler la structure organisationnelle immédiatement parce que vous n'en avez pas la possibilité, vous devez appeler le plus tôt possible et en tout cas toujours avant de prendre toute initiative personnelle.**

**Si vous n'appellez pas la structure organisationnelle, Europ Assistance peut décider de ne pas vous fournir les services d'assistance.**



#### 4) PROLONGATION / REMBOURSEMENT DE SÉJOUR

Vous devez déclarer le sinistre **soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

Vous devez envoyer les données/documents suivants:

- le résultat des examens positif au Covid-19 (tampon et test sérologique ;
- le certificat de début et de fin de séjour dans hôpital ou un autre établissement ;
- l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des destinataires de ces reçus.

#### 5) REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

Vous devez déclarer le sinistre **soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

Vous devez envoyer les données/documents suivants:

- le relevé de compte d'inscription ;
- le certificat d'hospitalisation ;
- le certificat médical attestant le caractère obligatoire de la quarantaine ;
- la documentation attestant l'obligation de retourner dans le Pays d'Origine.

#### 6) INDEMNITE POUR HOSPITALISATION

Vous devez déclarer le sinistre **soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

Vous devez envoyer les données/documents suivants:

- le certificat de sortie de l'Hôpital dans lequel Vous avez été hospitalisé en raison du Covid-19 indiquant le motif et la durée de l'hospitalisation.

##### **Pour la gestion des sinistres de toutes les garanties:**

Europ Assistance S.A. peut vous demander d'autres documents nécessaires pour évaluer le sinistre.

Vous êtes dans l'obligation de lui fournir.

Si vous ne respectez pas vos obligations en cas de sinistre, Europ Assistance S.A. peut décider de ne pas vous rembourser.

#### CRITÈRES POUR LE REMBOURSEMENT DU DOMAGE

##### • **PAIEMENT DE L'INDEMNITÉ (Valide pour toutes les garanties à l'exception de l'Assistance)**

Europ Assistance S.A., après avoir reçu la documentation nécessaire de votre part, après avoir vérifié l'applicabilité de la Garantie et après avoir procédé aux vérifications pertinentes, détermine l'indemnité/le remboursement qui vous est du(e) et vous en informe.

**Europ Assistance S.A. vous paie dans les 20 jours suivant cette communication.**

#### 5) REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

Europ Assistance S.A. vous rembourse le coût des jours manquants pour compléter le voyage, en divisant le coût total déclaré/payé pour les prestations à terre, pour le nombre de jours de durée du voyage. La part d'inscription reste à votre charge.

**Europ Assistance S.A. vous rembourse les jours non jouis à partir du jour de retour anticipé tel qu'organisé par la Structure organisationnelle, à l'exclusion du jour de départ.**

## 6) INDEMNITE POUR HOSPITALISATION

En cas de décès avant qu'Europ Assistance ne vous ait liquidé l'indemnisation visée à la Garantie C) INDEMNITAIRE D'HOSPITALISATION, vos héritiers auront droit à la liquidation qui vous aurait été due uniquement s'ils prouvent l'existence du droit à l'indemnisation/indemnité journalière par la remise à Europ Assistance de la documentation requise à l'article « Obligations de l'Assuré en cas de Sinistre ».

## GLOSSAIRE

**Assuré:** la personne physique qui a acheté une formule touristique au Contractant et qui a souscrit la police en Europe occidentale, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française ou via le site du Contractant (à qui nous nous adressons avec « vous »).

**Assureur:** EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins du présent Contrat Collectif d'Assurance Groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et exerce dans Votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

**Accident:** l'évènement dû à une cause fortuite, violente et externe. La conséquence directe et exclusive de l'accident sont des lésions physiques pouvant être objectivement constatées qui prouvent la mort, une invalidité permanente ou une incapacité temporaire.

**Conditions d'assurance:** clauses de la Police qui contiennent: les Conditions générales d'assurance pour l'Assuré, la description des Garanties, les risques exclus et les limitations des Garanties, ainsi que les obligations de l'assuré et d'Europ Assistance.

**Contractant:** COSTA CROCIERE S.P.A. qui a signé la politique en faveur de ses clients avec Europ Assistance.

**Compagnon de voyage:** la personne assurée avec la même police et inscrite au voyage ensemble et en même temps que vous.

**Covid-19:** Acronyme de l'anglais COronaVirus Disease 19, la maladie provoquée par le Coronavirus.

**Domicile:** Votre lieu de résidence principale dans Votre Pays d'Origine où l'Adhésion a été conclue.

**Évènement:** la survenance du fait préjudiciable qui détermine une ou plusieurs réclamations.

**Établissement de santé:** l'hôpital public, la clinique ou la maison de santé, titulaires d'une convention avec le Service national de santé ou privés, dûment autorisés à se charger de l'assistance hospitalière. **Ne sont pas considérés comme établissements thermaux, les maisons de convalescence et de séjour, les cliniques fournissant des soins visant au régime et à l'esthétique.**

**Frais médicaux / pharmaceutiques / hospitaliers:** on entend par cela les frais d'intervention chirurgicale (honoraires du chirurgien, de l'auxiliaire, de l'assistant, de l'anesthésiste, droits de bloc opératoire et matériel d'intervention) et les frais sanitaires (frais de séjour, consultations médicales spécialisées, médicaments, examens et enquêtes de diagnostic).

**Indemnisation/Dédommagement:** la somme qu'Europ Assistance vous verse en cas de sinistre.

**Maladie:** toute altération de l'état de santé ne découlant pas d'un accident.

**Maladie chronique:** la maladie qui préexiste à la date de début du voyage assuré et toute maladie ayant conduit, au cours des 12 derniers mois, à des tests diagnostiques, des admissions à l'hôpital ou des traitements/thérapies.

**Maladie subite:** maladie à survenue aiguë dont vous n'aviez pas connaissance avant le début du Voyage et qu'en tout cas il ne s'agit pas d'une manifestation, quoique soudaine, d'une pathologie connue de l'Assuré et survenue avant le début du voyage.

**Maladie préexistante:** maladie étant l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques qui existaient avant l'entrée en vigueur de la Police.

**Membre de la Famille:** le conjoint, les enfants, le père, la mère, les frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un ascendant direct du Bénéficiaire, « demi-frères », « demi-sœurs », grands-parents, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles sœurs, oncles, tantes, cousins, cousines, neveux, nièces de l'assuré, ainsi que les autres personnes vivant avec lui, à condition qu'une attestation prouve la vie en commun.

**Plafond/Somme assurée :** la somme maximale, fixée dans la Police, pour laquelle Europ Assistance s'engage à fournir la Garantie et / ou l'Assistance en votre faveur, pour une ou plusieurs réclamations survenant pendant le voyage.

**Police:** le contrat d'assurance qui établit les droits et les devoirs entre Europ Assistance et le Contractant/Assuré.

**Prime:** la somme due à Europ Assistance conformément aux dispositions de la Police.

**Réclamation/Sinistre:** le seul fait / événement qui peut survenir pendant la durée de validité de l'Assurance et qui détermine la demande de Garantie, de réparation des dommages subis ou de réparation des dommages causés et qui relève des termes de la Police.

**Prestation:** l'assistance fournie en nature, c'est-à-dire l'aide qui doit être fournie à l'Assuré, lorsqu'il en a besoin, par Europ Assistance à travers la structure organisationnelle. **Cependant, les services cessent lorsque vous n'êtes plus à l'emploi de l'entrepreneur.**

**Résidence:** le lieu où vous habitez tel qu'indiqué dans un certificat de l'état civil.

**Structure Organisationnelle :** la structure d'Europ Assistance, constituée de responsables, personnel (médecins, techniciens, opérateurs), équipements et postes (centralisés ou non) fonctionnant 24h/24 tous les jours de l'année, qui contacte l'Assuré par téléphone, se charge de l'organisation et de la fourniture des prestations d'assistance prévues par les Conditions d'Assurance.

**Hospitalisation:** séjour dans un Établissement de santé comprenant au moins une nuit.

**Risque:** probabilité d'occurrence du fait couvert par la garantie, c'est-à-dire le sinistre.

**Voyage:** le transport, le séjour, la location, tel qu'indiqué par le contrat correspondant ou autre titre ou document de voyage valide, qui débute au moment où Vous commencez à utiliser le premier service touristique contractuellement convenu et qui prend fin une fois le dernier service prévu par le contrat achevé.



## Tableau des garanties

Les montants ci-dessous s'appliquent sous réserve des exclusions de garantie et des termes et conditions stipulées aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières.

GARANTIE	LIMITES/PLAFOND	FRANCHISE
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retour à Votre Domicile : en ce qui concerne les billets d'avion, la classe économique sera toujours celle choisie en cas de rapatriement</li> <li>➤ Transfert sanitaire : si vous ou les membres de votre famille, inscrits dans le même dossier de voyage et un éventuel compagnon de voyage devez être transférés vers l'hôpital/clinique par les autorités locales ou vers votre résidence</li> <li>➤ Frais médicaux pendant le voyage : <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de maladie subite ou d'accident non lié à une épidémie/pandémie de Covid19</li> <li>- en cas de maladie liée à une épidémie/pandémie de Covid-19 constatée par des résultats d'examen positifs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dans la limite de 10.000€ / sinistre et dossier</li> <li>➤ Dans la limite de 10.000€ / sinistre et dossier</li> <li>➤ 5.000 € / Assuré</li> <li>➤ 5.000 € / Assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>PROLONGATION / REMBOURSEMENT DE SÉJOUR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si vous ou votre compagnon de voyage êtes contraints de vous mettre en quarantaine en raison d'une épidémie / pandémie due à Covid-19 nous Vous versons une indemnité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 150 € par jour pour une durée maximale de 15 jours</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ hospitalisation pour épidémie/pandémie de Covid-19 ;</li> <li>➤ une quarantaine forcée en raison du Covid-19 ;</li> <li>➤ ordonnances/de normes imposées par les organes de contrôle de votre pays d'origine qui vous imposent de rentrer prématurément à votre résidence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le coût des jours de croisière inutilisés à partir du jour d'interruption du Voyage.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si dans les 15 jours suivant le retour de votre Voyage vous êtes hospitalisé pendant au moins 7 jours consécutifs en raison du Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ indemnité de 1.000 € / Assuré et sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>

## Prime

Coût par personne / Assuré

22,00 € \*

\* Taux applicable selon la législation en vigueur

## Protection des données personnelle

La protection de Vos données personnelles est importante pour nous. L'objectif de cette notice est d'expliquer comment nous utilisons Vos données personnelles, et pour quelles finalités. Veuillez lire ce document attentivement.

### Quelle entité juridique utilise Vos données personnelles ?

Le responsable de traitement est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Irlande, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 450 366 405.

Si Vous avez des questions concernant le traitement de Vos données personnelles, veuillez contacter Notre Délégué à la Protection des Données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A Irish branch

Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

### Comment utilisons-Nous Vos données personnelles ?

Nous utiliserons Vos données personnelles pour :

- la souscription d'assurance et gestion des risques;
- la souscription et l'administration des polices;

- la gestion des sinistres et des réclamations

Dans le contexte des activités susmentionnées, Nous pouvons utiliser Vos données personnelles car le traitement de ces données est nécessaire pour que Vous puissiez bénéficier des garanties d'assurance ou à l'exécution de mesures précontractuelles (traitement nécessaire à l'exécution d'un contrat conformément à l'article 6 e) du Règlement Européen sur la Protection des Données Personnelles).

### Quelles données personnelles utilisons-Nous ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le responsable de traitement traitera :

- Vos nom, adresses (postales et électronique) et documents d'identifications ;
- Vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.

### Avec qui partageons-Nous Vos données personnelles ?

Nous pouvons partager Vos données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Europ Assistance ou des sociétés du groupe Generali, des organisations externes telles que Nos auditeurs, réassureurs, gestionnaires de sinistres, agents, entités en charge de l'exécution d'un service ou du paiement d'une indemnité dans le cadre de Votre assurance.

### Où transférons-Nous Vos données personnelles ?

Nous pouvons transférer Vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situées en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Ce sera notamment

le cas si Vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que Vous séjournez dans un de ces pays.

Le transfert de données à caractère personnel à des entités non européennes se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place, en conformité à la législation applicable et conformément aux standards de clauses rédigées par la Commission Européenne. En contactant Notre Délégué à la Protection des Données, Vous pouvez obtenir des informations sur ces mesures et, le cas échéant, une copie de ces mesures.

#### Quels sont Vos droits relatifs à Vos données personnelles ?

- **Droit d'accès à Vos données personnelles** : Vous pouvez demander l'accès à Vos données personnelles ;
- **Droit à la rectification de Vos données personnelles** : Vous pouvez Nous demander de corriger Vos données personnelles qui seraient inexactes ou incomplètes.
- **Droit à l'effacement de Vos données personnelles** : Vous pouvez Nous demander d'effacer les données personnelles lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
  - a) Les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
  - b) Vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour le traitement ;
  - c) Vous Vous opposez à ce qu'une décision automatisée Vous concernant soit prise et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou Vous Vous opposez à un traitement à des fins de marketing direct ;
  - d) Les données personnelles ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
  - e) Les données personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale.
- **Droit à la limitation du traitement de Vos données personnelles** : Vous pouvez demander de restreindre Vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :
  - a) Vous contester l'exactitude de Vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour Nous de vérifier leur exactitude ;
  - b) Le traitement illégal et Vous Vous opposez à l'effacement de Vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation à la place ;

- c) Nous n'avons plus besoin des données personnelles dans le cadre des finalités du traitement mais elles Vous sont encore nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- d) Vous Vous êtes opposé à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de Vos données personnelles et Nous vérifions que Nos fondements légitimes à traiter Vos données ne prévalent pas sur les Vôtres ;
- **Droit à la portabilité de Vos données personnelles** : données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.
- f) **Droit de définir des directives sur le sort de Vos données après le décès.**

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant Notre Délégué à la Protection des Données par courrier électronique : [EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

La demande d'exercice est gratuite, à moins qu'elle ne soit manifestement infondée ou excessive.

#### Comment adresser une plainte pour faire valoir Vos droits relatifs à Vos données personnelles ?

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.

Les coordonnées de cette autorité de contrôle sont fournies ci-dessous :

Autorité irlandaise :

**Office of the Data Protection Commissioner**  
Canal House, Station Road  
Portllington  
R32 AP23, Co.Laois  
Ou par e-mail : [info@dataprotection.ie](mailto:info@dataprotection.ie)

Autorité française :

**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés**  
3, Place de Fontenoy – TSA 80715  
75334 Paris Cedex 07

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne :

<https://www.cnil.fr/plaintes>

ou par téléphone :

+33 (0)1 53 73 22 22

#### Combien de temps conservons-Nous Vos données personnelles ?

Nous conservons Vos données personnelles pendant 5 ans après la fin de la période d'effet de la Police.