

## CONDITIONS D'ASSURANCE

### POLICE MULTIRISQUES BASE IB1900280FRMU0

Le fonctionnement de ces termes est subordonnée à la validité de la police.

#### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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.

Veillez lire ce document attentivement.

#### 1. 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 4<sup>e</sup> étage, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01N5W8, 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 Genevilliers, 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 SA Irish Branch - DPO

4/8 Eden Quay  
D01N5W8  
Dublin  
Irlande

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

#### 2. 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 ;
- le 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).

#### 3. 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 (postale et électronique), et documents d'identification ;
- Vos données bancaires nécessaires au paiement de la prime.

#### 4. 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.

#### 6. Où transférons-nous vos données personnelles ?

Nous pouvons transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situés 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.

#### 7. Quels sont vos droits relatifs à vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de 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 inexacts 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 nous demander de restreindre vos données personnelles si l'un des motifs suivants est applicable :

a. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles et demandez la restriction pour le temps nécessaire pour nous de vérifier leur exactitude ;

b. Le traitement est 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 nécessaires pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;

c. 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 structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

- Droit de définir des directives sur le sort de vos données après votre 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

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

#### 8. 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, Portarlington, Co. Laois, R32 AP23,  
[Ireland.info@dataprotection.ie](mailto:Ireland.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>

Tel : +33 (0)1 53 73 22 22

#### 9. 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 l'assurance.

#### Prescription

Article L 114-1 du Code des Assurances :

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

1° En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance.

2° 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 la 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.

Article L 114-2 du Code des Assurances :

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'interruption de la prescription et par la désignation d'experts à la suite d'un sinistre. L'interruption de la prescription de l'action peut, en outre, résulter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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 contre lequel il prescrivait (article

2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

## RECLAMATIONS-LITIGES

EUROP ASSISTANCE IRISH BRANCH élit domicile à l'adresse de son siège social de sa maison mère, EUROP ASSISTANCE SA.

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

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

APARTADO 36347

28020 MADRID (ESPANHA)

complaints@roleurop.com

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pouvez saisir le Médiateur, en écrivant à :

The Compliance Officer

Europ Assistance S.A. Irish Branch

13-17 Dawson Street

Dublin 2

Irlande

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente.

## AUTORITE DE CONTROLE

L'Autorité chargée du contrôle est

l'Autorité de Contrôle Prudential et de Résolution- A.C.P.R -

1, rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09

## RENONCIATION EN CAS DE MULTI-ASSURANCE (ART L112-10 CODE DES ASSURANCES FRANÇAIS)

Conformément à l'article L112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de quatorze jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat.

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

L'assureur rembourse, le montant de la prime payée par l'assuré dans un délai de trente jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

## CONDITIONS GENERALES RÉGISSANT LES GARANTIES D'ASSURANCE

### DÉFINITIONS GÉNÉRALES

**Assuré** : personne physique, garantie par l'assurance, c'est-à-dire toute personne inscrite à la croisière organisée par Costa Crociere S.p.A. et ayant souscrit l'une des garanties ci-dessus et dûment mentionnée sur la facture d'achat de la croisière signalée à Europ Assistance domiciliée en France.

**Bagage** : l'ensemble des objets personnels que l'assuré porte sur ou avec lui durant la croisière, les vêtements, les articles de sport et les articles pour l'hygiène personnelle, le matériel photographique, cinématographique et optique, l'équipement sanitaire pour les personnes handicapées, l'équipement pour les enfants (poussettes, landaux), les valises, les conteneurs de voyage qui peuvent les contenir.

**Souscripteur de la convention** : Costa Crociere S.p.A. – Piazza Piccapietra 48 – 16121 – Gênes – Italie, ci-après désignée par Costa Crociere.

**Domicile** : le lieu où l'assuré a établi le lieu principal et habituels d'habitation.

**Évènement catastrophe** : le sinistre qui implique plusieurs personnes/entités simultanément et assurés pour les mêmes risques. Le sinistre découlant d'actes de terrorisme ayant eu lieu dans une période de temps de 168 heures est considéré comme un unique évènement.

**Europ Assistance SA**: Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre, dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers agissant également au nom et pour le compte de sa succursale irlandaise, dont le nom commercial est EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH et dont le principal établissement est situé au 4th Floor, 4-8 Eden Quay, Dublin 1, D01 N5W8, Ireland sous le certificat N° 907089.

**Europe** : France et tous les pays européens et les pays du bassin méditerranéen : Algérie, Chypre, Égypte, Israël,

Liban, Libye, Maroc, Syrie, Tunisie et Turquie.

**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.

**Franchise/découvert** : la partie du dommage que l'assuré garde à sa charge, calculée de manière fixe ou proportionnelle.

**Panne** : le non-fonctionnement du véhicule qui empêche l'assuré de l'utiliser dans des conditions normales.

**Accident** : tout événement imprévu et imprévisible dû à la circulation routière et provoquant au véhicule des dommages qui :

- Conduisent à son l'immobilisation ;
- permettent de l'utiliser, mais en risquant d'aggraver ces mêmes dommages ;
- mettent l'assuré dans une situation dangereuse ou dans un état de gêne grave.

**Indemnisation** : la somme due par Europ Assistance à l'assuré en cas de sinistre.

**Accident grave** : tout événement dû à une cause fortuite, violente et extérieure qui provoque des lésions corporelles objectivement constatables, qui ont pour conséquence le décès ou une invalidité permanente.

**Centre de soin** : structure sanitaire publique ou centre de soin privé dûment autorisé par la loi à fournir une assistance hospitalière. Ne sont pas considérés centre de soins, par convention : les établissements thermaux, les structures pour personnes âgées, les établissements de soin à séjour long ou de convalescence, les structures dont les finalités principales portent sur la diététique, la physiothérapie et la rééducation.

**France** : le territoire de la République française

**Maladie chronique** : la maladie qui préexistait à la signature de la police et qui impliquait, au cours des 12 derniers mois, des investigations diagnostiques, des hospitalisations ou des traitements / thérapies.

**Monde** : France, Europe et tous les pays non compris dans ces définitions.

**Résidence** : le lieu où l'assuré demeure habituellement.

**Sinistre** : la survenue du fait dommageable pour lequel la garantie d'assurance est prévue.

**Hospitalisation** : séjour dans un centre de soins qui comporte au moins une nuit (à l'exclusion des soins fournis dans la journée et les urgences).

**Structure Organisationnelle** : la structure d'Europ Assistance, constituée de responsables, du personnel (médecins, techniciens, opérateurs), d'équipements et d'établissements (centralisés ou non) opérationnels 24 heures sur 24 tous les jours de l'année ou dans les différentes limites prévues par le contrat qui, en vertu d'une convention spécifique souscrite avec Europ Assistance, établit le contrat par téléphone avec l'assuré et se charge de l'organisation et de la fourniture des prestations d'assistance prévues par la police d'assurance, dont les coûts sont à la charge d'Europ Assistance.

**Terrorisme** : est considéré comme terrorisme, tout acte de violence ou menace de violence adressés à une collectivité indéterminée de personnes et perpétrés pour des motifs politiques, religieux, ethniques, idéologiques et semblables. L'acte de violence ou la menace de violence est telle qu'ils entraînent la panique, la terreur, l'insécurité au sein de la population ou d'une partie de celle-ci et ils exercent une influence sur un gouvernement ou des institutions étatiques afin de contraindre les dirigeants à prendre des décisions, à adopter ou tolérer des solutions qu'ils n'auraient pas acceptées dans des conditions normales. Les troubles intérieurs ne sont pas considérés comme du terrorisme. Sont considérés comme telles les violences contre des personnes ou choses commises à l'occasion de rassemblements, émeutes ou troubles ainsi que des dommages dus au pillage directement lié aux troubles intérieurs.

**Tierces parties** : toute personne ne faisant pas partie de la définition « Membres de la famille ».

**Voyage** : la croisière, y compris l'installation à bord du navire, les transferts par avion, transferts, excursions réservées en France, vendus par Costa Crociere S.p.A. à l'assuré et figurant dans le contrat ou le document de voyage.

**Véhicule** : le véhicule automobile, homologué pour 9 places au maximum, propriété de l'Assuré, immatriculé en France depuis 10 ans au maximum.

## NORMES PARTICULIÈRES RÉGISSANT L'ASSURANCE EN GÉNÉRAL

### Art.1. ENTRÉE EN VIGUEUR – ÉCHÉANCE – OPÉRATIVITÉ

Les prestations et les garanties d'assurance entrent en vigueur et sont applicables :

#### POUR TOUTES LES GARANTIES

- pour les assurés résidents et/ou domiciliés, même temporairement, en France;
- si la prime individuelle correspondant à la catégorie de garantie souscrite a été payée et si elle est indiquée dans les documents de réservation du voyage;
- pour les destinations prévues par le contrat de voyage.

**Sont en tout cas exclus les pays qui, bien que compris dans le cadre de la couverture géographique de la police, sont soumis à un embargo (total ou partiel) ou à des sanctions de la part de l'ONU et/ou de l'UE au moment de la réservation ou du départ pour le voyage ;**

– la couverture d'assurance n'est pas valide dans les cas où les garanties prévues doivent être fournies dans des conditions qui violent une loi, quelle qu'elle soit, et qui peuvent engendrer des sanctions en vertu des normes et réglementations des Nations Unies, de l'Union Européenne ou de toute autre norme applicable.

#### Annulation voyage

– à partir du moment de la réservation de la croisière et de l'émission contextuelle de la garantie d'assurance, et elles expirent au moment du départ de la croisière.

#### Annulation excursions réservées dans le contexte de la croisière

– à partir du moment de l'embarcation, et elles expirent à partir du moment du début de l'excursion.

**Bagage – assistance aux personnes – frais médicaux – responsabilité civile du voyageur – assistance juridique – interruption de la croisière – retard avion – assistance à domicile aux membres de la famille**

– pour les assurés résidents et/ou domiciliés en France, à partir du moment où le premier service prévu par le contrat de voyage commence, et elles sont annulées à partir du moment où la dernière formalité prévue par le contrat est achevée ;

– pour les citoyens résidant à l'étranger et temporairement domiciliés en France, les prestations de l'assurance dues au lieu de résidence sont appliquées au domicile en France;

– pour les croisières effectuées dans un but touristique, d'étude ou d'affaires, d'un maximum de 60 jours à partir de la date de début de la croisière. Exclusivement pour les croisières « tour du monde » (y compris les différents trajets), par exception la validité de la police est prorogée au delà des 60 jours, pour toute la durée de la croisière ;

– pour « RETARD AVION » en particulier, la garantie est valide à partir du dernier horaire officiel communiqué par Costa Crociere S.p.A. à l'assuré. Les variations d'horaire suivantes pour changement opérationnel des vols concourent à la définition de retard uniquement si elles sont communiquées à l'assuré avec moins de 12 heures par rapport à l'horaire précédent ;

– jusqu'au montant des capitaux prévus par chaque garantie et reportés de manière récapitulative dans le « Tableau des prestations et capitaux assurés ».

#### Accidents graves « sorties et excursions »

– à partir du moment où l'Assuré quitte le bateau et jusqu'à ce qu'il y retourne, y compris les éventuels accidents ayant lieu lors du trajet sur la chaloupe de transfert.

Transfert sécurisé – assistance automobile

- à partir de 24 heures avant le début prévu de la croisière et dans la limite du trajet entre la résidence/le domicile de l'assuré et le point d'embarquement ;
- dans la limite d'un seul véhicule propriété de l'Assuré par famille.

## Art.2. FORME DES COMMUNICATIONS

Toutes les communications de l'assuré, à l'exception des appels à la structure organisationnelle, doivent être écrites.

## Art.3. CHARGES FISCALES

Les taxes relatives à la formule d'assurance sont à la charge de l'assuré.

## Art.4. SIÈGE DES NÉGOCIATIONS ET RENVOI AUX NORMES LÉGALES

Le présent contrat a été souscrit entre les parties en France. Pour tout ce qui n'est pas expressément régleménté ici, les normes de la loi française sont applicables.

## Art.5. EXCLUSIONS COMMUNES (valables pour toutes les garanties)

Sont exclus de l'assurance toutes les indemnisations, prestations, conséquences et événements résultant directement ou indirectement de :

- grèves (sauf les dispositions de la garantie « retard avion »), émeutes, tumultes populaires ;
- couvre-feu, fermeture des frontières, représailles, sabotage, embargo ;
- guerres, accidents dus à des machines de guerre, invasions, actions ennemies étrangères, hostilités (que la guerre soit déclarée ou non), guerre civile, situations de conflit armé, rébellions, révolutions, insurrections, mutineries, loi martiale, pouvoir militaire ou usurpé ou tentative d'usurpation de pouvoir ;
- confiscation, nationalisation, séquestration, dispositions restrictives, détention, appropriation, réquisition à titre propre ou à usage de la part de ou sur l'ordre de tout gouvernement (qu'il soit civil, militaire ou « de fait ») ou toute autre autorité nationale ou locale ;
- pollution, de quelque nature que ce soit, infiltrations, contaminations de l'air, de l'eau, du sol, du sous-sol ou tout dommage environnemental ;
- explosions nucléaires, même partielles, radiations ionisantes ou contamination radioactive développée par des combustibles nucléaires ou des scories nucléaires ou des armements nucléaires, ou dérivant de phénomènes de transmutation du noyau de l'atome ou de propriétés radioactives, toxiques, explosives, ou d'autres caractéristiques dangereuses d'appareils nucléaires ou de leurs composants ;
- matériel, substance, composés biologiques et/ou chimiques, utilisés dans le but de provoquer des dommages à la vie humaine ou de susciter la panique ;
- manquement du transporteur ou de tout autre fournisseur ;
- erreurs ou omissions lors de la réservation ou impossibilité d'obtenir le visa ou le passeport ;
- dol ou faute grave de l'assuré ou de personnes dont il doit répondre ;
- actes illégaux de l'assuré ou sa contrevenue à des normes ou interdictions d'un gouvernement, quel qu'il soit ;
- abus d'alcool ;
- utilisation non thérapeutique de stupéfiants et psycholeptiques ;
- suicide ou tentative de suicide ;
- trombes d'air, ouragans, séismes, éruptions volcaniques, inondations, alluvions et autres ravages de la nature ;
- quarantaines ;
- voyage entrepris vers un territoire où une interdiction ou limitation (même temporaires) émis par une autorité publiquement compétente est présente, voyages extrêmes dans des régions reculées où seuls des moyens de secours spéciaux peuvent parvenir ;
- conduite de véhicules pour lesquels un permis de conduire de catégorie supérieure au permis B et d'embarcations à moteur pour usage autre que privé ;
- épidémies ayant les caractéristiques d'une pandémie (déclarée par l'OMS), de gravité ou de virulence telle qu'elles provoquent une mortalité importante, c'est-à-dire requérant des mesures de restriction visant à réduire le risque de transmission à la population civile. Au titre d'exemple non exhaustif : fermeture d'écoles et d'espaces publics, limitation des transports publics citadins, limitation du transport aérien.

## Art.6. EXAGÉRATION FRAUDULEUSE DU DOMMAGE

L'assuré qui exagère de manière frauduleuse le montant du dommage perd le droit à l'indemnisation.

## Art.7. DROIT DE SUBROGATION

Europ Assistance est subrogée dans tous les droits et actions engagés par l'assuré à l'égard des responsables des dommages à concurrence de la somme versée. Sous peine d'annulation, l'assuré s'engage à fournir les documents et informations nécessaires à l'exercice du droit de réciprocité et à adopter toutes les initiatives nécessaires à se protéger.

## Art.8. RÉDUCTION DES SOMMES ASSURÉES SUITE À UN SINISTRE

En cas de sinistre, les sommes assurées par les différentes garanties de la police d'assurance et leurs limites d'indemnisation sont réduites, immédiatement et jusqu'au terme de la période d'assurance en cours, d'un montant correspondant à celui du dommage respectivement soumis à l'indemnisation, au net des éventuelles franchises ou découverts, sans restitution correspondante de la prime. La disposition présente n'est pas applicable à la garantie « annulation croisière », car celle-ci, indépendamment du résultat de la demande et de la valeur de l'indemnisation éventuelle, est opérationnelle pour un seul événement dommageable et pour la demande de dédommagement pertinente ; à l'obtention de ce dernier, elle est close.

## Art.9. PRIME

La prime par Assuré est reportée dans les tableaux suivantes:

Coût individuel du voyage	Prime brute	dont impôts
Jusqu'à € 400,00	€ 32,00	€ 3,47
De € 400,01 à € 600,00	€ 40,00	€ 4,05
De € 600,01 à € 800,00	€ 47,00	€ 4,62
De € 800,01 à € 1.200,00	€ 60,00	€ 5,70
De € 1.200,01 à € 1.500,00	€ 67,00	€ 6,28
De € 1.500,01 à € 2.500,00	€ 77,00	€ 7,10

De € 2.500,01 à € 5.000,00	€ 100,00	€ 9,00
De € 5.000,01 à € 7.500,00	€ 120,00	€ 10,65
De € 7.500,01 à € 12.000,00	€ 150,00	€ 13,05
De € 12.000,01 à € 30.000,00	€ 199,00	€ 16,51

Pour les croisières « Tour du monde »

Coût individuel du voyage	Prime brute	dont impôts
Pour un tronçon "Tour du monde" jusqu'à 12.000,00€	€ 150,00	€ 13,05
Pour un tronçon "Tour du monde" compris entre 12.000,01€ et 30.000,00€	€ 199,00	€ 16,51
Pour deux tronçons "Tour du monde" ou l'intégralité "Tour du monde" jusqu'à 30.000,00€	€ 199,00	€ 16,51

En présence d'initiatives particulières, et uniquement dans ce cas, prévoyant la croisière gratuite pour les enfants de moins de 18 ans qui occupent les lits III et IV de la cabine avec deux adultes, la prime d'assurance correspondra au montant indiqué pour la catégorie « Valeur du voyage » jusqu'à 400,00 Euro. Si le mineur doit encourir des frais juridiques liés à la formule touristique (transfert, transport aérien ou séjour hôteliers) de plus de Euro 400,00, la prime d'assurance sera celle de la catégorie « Valeur du voyage » correspondante.

## Art.10. LIMITE DE CATASTROPHE

Dans le cas d'un événement imputable à un acte de terrorisme, qui touche plusieurs personnes assurées par la présente police ou par d'autres polices souscrites auprès d'Europ Assistance le montant total - limite de catastrophe - à la charge d'Europ Assistance, pour les garanties « Assistance sanitaire », « Assistance Frais médicaux » faisant l'objet de la présente police, ne pourra pas dépasser le plafond de 10 000 000,00 euros par événement.

Dans l'éventualité où les coûts liés à la garantie « Assistance Frais médicaux », ou les prestations d'assistance accordées, dépassent les montants susmentionnés, les indemnités revenant à chaque Assuré impliqué en cas de sinistre, seront adaptées en incluant une réduction et une imputation proportionnelle aux plafonds de Frais médicaux assurés ou au coût de chaque prestation, de façon à ce que la somme de la totalité des indemnisations/remboursements/frais de prise en charge, ne dépassent pas la limite de catastrophe indiquée.

## Art.11. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les règles relatives à la protection des données personnelles sont incluses dans la déclaration de confidentialité conformément au règlement européen sur la protection des données.

## GARANTIES D'ASSURANCE

### Art.12. ANNULATION VOYAGE

#### 12.1 Objet

Europ Assistance rembourse la pénalité (y compris les excursions réservées, sauf les frais de gestion du dossier, les primes d'assurance, les taxes d'aéroport, les taxes d'embarquement et de débarquement et les visas), appliquée de manière contractuelle par Costa Crociere en cas de renoncement au voyage suite à l'une des circonstances suivantes, involontaires et imprévisibles au moment de la réservation :

- maladie, accident ou décès
  - de l'assuré ou d'un membre de sa famille,
  - du cogérant de l'entreprise/cabinet d'associés,
  - du responsable direct ;
- désignation de l'assuré en temps que jury ou sa convocation devant les autorités judiciaires ;
- dommages matériels du logement de l'assuré ou des locaux dont il est propriétaire et dans lesquels il exerce une activité commerciale, professionnelle ou industrielle, suite à des dommages matériels dont la gravité requiert sa présence ;
- impossibilité d'arriver sur le lieu de départ du voyage de la croisière suite à :
  - un accident et/ou une panne du véhicule de la propriété de l'assuré se produisant sur le trajet,
  - catastrophes naturelles déclarées par les autorités compétentes,
  - détournement d'avion dû à des actes de piraterie aérienne ;
- raisons professionnelles empêchant l'utilisation des vacances programmées par l'assuré suite à :
  - un licenciement ;
  - une nouvelle embauche ;
- vol des documents de l'assuré nécessaires à l'expatriation, si l'impossibilité matérielle de les refaire à temps pour le départ est prouvée ;
- changement de date :
  - de la session d'examens scolaires ou d'habilitation à l'exercice professionnel ;
  - de participation à un concours public ;
  - du mariage ;
- convocation pour le service militaire ou rappel au service suite à des crises internationales. Europ Assistance rembourse la pénalité versée :
  - à l'assuré ;et, s'ils sont assurés et inscrits dans le même dossier :
  - à tous les membres de sa famille ;
  - à l'un des compagnons de croisière. Si un groupe de participants pré-constitué s'inscrit en même temps, l'assuré qui annule le voyage pourra indiquer une seule personne comme compagnon de croisière.

#### 12.2 Franchise:

Le remboursement de la pénalité est effectué selon les termes de police d'assurance et jusqu'au montant du capital assuré :

- sans franchise en cas de renoncement à la croisière dû :
  - au décès.

– à l'hospitalisation dans un centre de soins d'une durée de 24 heures consécutives au moins (à l'exclusion des soins fournis dans la journée et des urgences) ;

b) pour toutes les autres raisons d'ordre médical, sans hospitalisation dans un centre de soins, avec déduction de franchise :

– b.1 de 15%, pour un minimum de Euro 50,00, si l'assuré déclare le sinistre par téléphone ou Internet à Europ Assistance avant 24h00 du jour suivant immédiatement la survenue de l'évènement qui provoque le renoncement au voyage ;

– b.2 de 30%, pour un minimum de Euro 50,00 en l'absence de déclaration du sinistre par téléphone ou Internet à Europ Assistance ou si la déclaration par téléphone ou Internet n'est pas effectuée avant 24h00 du jour suivant immédiatement la survenue de l'évènement qui provoque le renoncement à la croisière. Dans tous les cas, si Europ Assistance se voit dans l'impossibilité de vérifier, par le biais d'un médecin de confiance d'Europ Assistance, l'état de santé de la personne dont l'infirmité provoque le renoncement, un découvert de 30% sera appliqué.

c) pour toutes les raisons d'ordre non médical, avec la déduction d'une franchise :

– c.1 de 20%, pour un minimum de Euro 50,00, si l'assuré déclare le sinistre par téléphone ou Internet à Europ Assistance avant 24h00 du jour suivant immédiatement la survenue de l'évènement qui provoque le renoncement au voyage ;

– c.2 de 30%, pour un minimum de Euro 50,00 en l'absence de déclaration du sinistre par téléphone ou Internet à Europ Assistance ou si la déclaration par téléphone ou Internet n'est pas effectuée avant 24h00 du jour suivant immédiatement la survenue de l'évènement qui provoque le renoncement à la croisière.

### 12.3 Exclusions (intégrant les exclusions communes prévues par l'art. 5)

Est exclue de l'assurance toute conséquence dérivant de :

a) conditions ou événements qui pourraient provoquer l'annulation, s'ils existent ou sont connus par l'assuré au moment de la réservation ;

b) maladies chroniques.

L'assurance comprend en tout cas toutes les conséquences de maladies inhérentes à la grossesse ou aux rechutes imprévisibles de maladies préexistantes au moment de l'inscription au voyage et n'ayant aucun caractère évolutif ou chronique.

### 12.4 Dispositions et limitations

Le caractère opérationnel de la garantie est soumis aux dispositions et limites de dédommagement suivantes :

a) lorsque la croisière est annulée après la survenue de l'un des événements prévus par le contrat, Europ Assistance remboursera les pénalités existantes à la date à laquelle l'évènement s'est produit. La pénalité majorée versée restera donc à la charge de l'assuré ;

b) si l'assuré est inscrit à une croisière avec deux personnes ou plus qui ne sont pas des membres de sa famille, ou avec un groupe pré-constitué ou d'autres familles, en cas d'annulation la garantie est opérationnelle pour l'assuré directement concerné par l'évènement, pour les membres de sa famille et pour l'un de ses accompagnateurs durant le voyage ;

c) Europ Assistance a le droit de prendre possession des titres de voyage non utilisés, et se réserve le droit de réduire l'indemnisation d'un montant correspondant aux récupérations effectuées par l'assuré.

### 12.5 Capital maximum pouvant être assuré

Le capital maximum est de Euro 30.000,00 par personne. Dans tous les cas, le capital maximum pouvant être assuré est de Euro 60 000,00 par cabine.

### Art.13. ANNULATION DES EXCURSIONS (réservées de manière contextuelle)

#### 13.1 Objet

Europ Assistance rembourse 70% du montant des excursions réservées et payées lors de la réservation lorsque la renonciation à celles-ci au cours de la croisière est due à une Maladie, un Accident grave ou le décès, sur attestation du médecin à bord :

– de l'assuré ou d'un membre de sa famille participant à la croisière ;

– d'un compagnon de croisière.

Europ Assistance rembourse :

– l'assuré et, s'ils sont assurés et inscrits dans le même dossier ;

– tous les membres de sa famille ;

– l'un des compagnons de croisière. Si un groupe de participants pré-constitué s'inscrit en même temps, l'assuré qui annule le voyage pourra indiquer une seule personne comme compagnon de croisière.

#### 13.2 Dispositions

Seules les excursions réservées en même temps que la croisière, dont le prix participe à la définition de la catégorie de prix à assurer, sont soumises à l'indemnisation,

### Art.14. BAGAGE

#### 14.1 Objet

Bagage – Europ Assistance, dans la limite du capital de € 2 600,00 par personne, indemniserà l'assuré en cas de dommages matériels et directs engendrés par un vol, un vol à la tire, un cambriolage, un incendie, la mouillure ou le collage de liquides, ou si le transporteur ne retourne pas un bagage. Les dommages provoqués au bagage par Costa Crociere sont compris dans la garantie, dans la limite de € 150,00 par personne.

Achats de produits de première nécessité – Europ Assistance, outre le capital assuré et dans la limite maximale de € 400,00 par période d'assurance, remboursera à l'assuré les frais prouvés pour l'achat de produits de première nécessité suite à plus de 8 heures de retard de livraison du bagage de la part du transporteur aérien, calculés sur la base de l'horaire officiel d'arrivée à l'une des destinations du vol aller. La garantie est en vigueur et opérationnelle à partir du moment du premier embarquement (check-in) et se termine avant le dernier embarquement.

#### 14.2 Exclusions (en-sus des exclusions communes prévues par l'art. 5)

La garantie n'est pas opérationnelle pour les dommages :

- dérivant ou attribuables à l'usure normale, à un vice propre, à l'emballage erroné/insuffisant ou inadéquat, aux événements atmosphériques, rayures et abrasions ;

- lorsqu'une copie certifiée authentique de la réclamation visée par les autorités compétentes du lieu où l'évènement s'est produit n'est pas produite ;

Les biens suivants sont exclus :

- argent, sous quelque forme que ce soit ;

- titres, quel que soit leur genre, documents, chèques, traveller's chèque et cartes de crédit ;

- pièces de monnaie, timbres, objets d'art, collections, échantillons, catalogues, marchandises, billets de voyage ;

- appareils audio, audiovisuels et accessoires photographiques, cinématographiques et optiques confiés à des tiers (hôteliers, transporteurs, etc.) ;

- instruments professionnels, ordinateurs, téléphones portables et PDA, armes, casques, autoradio.

### 14.3 Critères et limites d'indemnisation

a) L'indemnisation sera versée :

a.1 selon les limites suivantes par objet :

– valises et conteneurs de voyage, vêtements, objets personnels que l'assuré emporte durant la croisière : € 300,00 par objet

– bijoux, objets précieux, montres, fourrures : € 400,00 par objet et dans une limite cumulée de € 800,00

– appareils photo, cinématographiques et optiques (considérés comme un seul objet) : € 500,00 par objet

– équipement sportif : € 600,00 par objet

– équipement sanitaire pour les personnes handicapées : par objet et € 2 600,00 cumulés

– équipement pour les enfants [ex. poussettes, landaux] : € 400,00 par objet

L'évaluation sera effectuée en considération de la valeur commerciale des objets au moment de la survenue du sinistre ; dans le cas d'objets achetés trois mois au maximum avant la survenue du sinistre, le remboursement aura la valeur du prix d'achat, sur présentation de la documentation pertinente ;

a.2 sans tenir compte des profits attendus ni des dommages engendrés par la non-jouissance ou la non-utilisation ou des éventuels autres préjudices ;

a.3 après celui du transporteur ou de l'hôtelier responsables de l'évènement, jusqu'au capital assuré, au net des indemnités déjà perçues et uniquement si l'indemnisation ne couvre pas le montant total du dommage. La disposition présente ne s'applique pas en cas de demande de dédommagement en vertu de la garantie « dommage » du bagage de la part de Costa Crociere.

### 14.4 Franchise dommage au bagage

L'indemnisation sera versée en appliquant une franchise de € 50,00 par sinistre. Si le dommage est supérieur à € 50,00 l'indemnisation sera versée, dans la limite du capital assuré de € 150,00, sans déduction de la franchise.

### Art.15. ASSISTANCE SANITAIRE et FRAIS MÉDICAUX

#### 15.1 Objet garantie assurance sanitaire

Europ Assistance garantit l'intervention et l'octroi des prestations en découlant en cas d'actes de terrorisme qui touchent directement l'Assuré, pour autant que l'Assuré ne se trouve pas dans une zone où les événements politiques et militaires ou l'interférence des Autorités empêchent à Europ Assistance de fournir pleinement les prestations prévues. Dans le cas où le risque d'exposer ses opérateurs à des situations qui peuvent entraîner de graves dommages corporels ou la violation de lois et/ou règlements existe, Europ Assistance ne pourra pas être tenue responsable d'une quelconque non-exécution lors de l'octroi des prestations.

Europ Assistance met à la disposition de l'assuré qui se trouve en difficulté durant la croisière la structure médicale et organisationnelle de la structure opérationnelle. Celle-ci activera, avec la collaboration des médecins sur place ou à bord, les garanties et les prestations d'assistance qu'elle jugera nécessaires à la gestion du cas, c'est-à-dire :

**Consultation médicale par téléphone** : prestation d'assistance médicale lorsque l'assuré a besoin d'informations et/ou de conseils médicaux. Il est précisé que cette prestation ne fournit aucun diagnostic et qu'elle est basée sur des informations fournies à distance par l'assuré. Sur la base des informations acquises et des diagnostics du médecin soignant, la structure organisationnelle évaluera la délivrance des prestations d'assistance prévues par le contrat.

**Signalement d'un médecin spécialisé** : la prestation est active à l'étranger, dans la limite de la disponibilité à l'endroit où le besoin survient.

**Transport – Rapatriement sanitaire**

– du centre médical d'urgence ou de première hospitalisation vers un centre médical mieux équipé ;

– du centre médical vers le lieu de résidence de l'assuré.

Europ Assistance effectue le transport à sa charge – retour sanitaire, après l'accord des médecins soignants, par le biais des moyens jugés les mieux adaptés et, si nécessaire, d'un « avion sanitaire » dans le monde entier et pour les déplacements locaux. Europ Assistance n'effectue pas le transport – rapatriement sanitaire pour :

– les infirmités ou lésions pouvant être soignées sur place ou au cours du voyage ou qui n'empêchent en tout cas pas la poursuite de celui-ci ;

– les maladies infectieuses, si le transport implique une violation des normes sanitaires nationales ou internationales.

**Retour concomitant de tous les membres de la famille ou d'un accompagnant**, à condition qu'ils soient assurés, et suite au rapatriement sanitaire ou au décès de l'Assuré.

**Retour accompagné d'un mineur Assuré.** Le mineur rentrera avec un accompagnateur désigné par la structure organisationnelle si l'assuré n'est pas en mesure de s'en occuper directement suite à un accident grave ou une maladie.

**Retour anticipé de l'assuré** de tous les membres de sa famille et d'un accompagnant, qui sont avec lui durant la croisière et assurés, qui doivent interrompre la croisière et rentrer à leur lieu de résidence par un moyen et avec un titre de voyage autres que ceux qui sont prévus par le contrat de voyage en cas de décès ou d'hospitalisation avec danger imminent pour la vie d'un membre de sa famille.

**Présence hospitalisation** afin qu'il apporte son assistance à l'assuré qui, voyageant seul, est hospitalisé pendant une durée de plus de 10 jours. Europ Assistance prendra également à sa charge les frais d'hôtel (nuit et petit déjeuner) jusqu'à € 100,00 par jour, pour un maximum de 10 jours.

**Paiement des frais de prolongation de séjour en hôtel** (nuit et petit déjeuner), jusqu'à un montant total de € 100,00 par jour et pour un maximum de 10 jours si l'état de santé de l'assuré ne lui permet pas, sur prescription médicale, d'entreprendre le voyage de retour à la date initialement prévue, et même si cet état ne justifie pas l'hospitalisation ou le retour sanitaire.

**Frais d'hôtel** à terre des membres de la famille ou d'un accompagnant de l'Assuré, avec lui durant la croisière et assurés, qui doivent interrompre la croisière pour lui fournir leur assistance suite à son hospitalisation. Europ Assistance prendra à sa charge les frais d'hôtel (nuit et petit déjeuner) jusqu'à un montant maximum de € 100,00 par jour pour un maximum de 10 jours, et en tout cas dans la limite de € 1.000,00 par événement.

**Retour de l'assuré convalescent**, dans le cas où son état de santé l'empêche de rentrer par le moyen initialement prévu. La garantie couvre les frais de retour de l'Assuré mais également des membres de la famille et d'un accompagnant, dans la limite de €1.000,00 au total.

**Envoi de médicaments urgents** : Vous êtes en voyage à l'Étranger et vos médicaments indispensables à la poursuite de votre traitement et dont l'interruption vous fait courir, selon avis de nos médecins, un risque pour votre santé, sont perdus ou volés, nous recherchons des médicaments équivalents sur place, et dans ce cas, organisons une visite médicale avec un médecin local qui pourra vous les prescrire. Les frais médicaux et de médicaments restent à votre charge. S'il n'existe pas de médicaments équivalents sur place, nous organisons à partir de la France uniquement, l'envoi des médicaments prescrits par votre médecin traitant sous réserve que ce dernier adresse à nos médecins un duplicata de l'ordonnance qu'il vous a remis et que ces médicaments soient disponibles dans les pharmacies de ville. Nous prenons en charge les frais d'expédition et vous refacturons les frais de douane et le coût d'achat des médicaments que vous vous engagez à nous rembourser à réception de facture.

Ces envois sont soumis aux conditions générales des sociétés de transport que nous utilisons. Dans tous les cas, ils sont soumis à la réglementation et aux conditions imposées par la France et les législations nationales de chacun des pays en matière d'importation et d'exportation des médicaments. Nous dégageons toute responsabilité pour les pertes, vols des médicaments et restrictions réglementaires qui pourraient retarder ou rendre impossible le transport des médicaments, ainsi que pour les conséquences en découlant. Dans tous les cas, sont exclus les envois de produits sanguins et dérivés du sang, les produits réservés à l'usage hospitalier ou les produits nécessitant des conditions particulières de conservation, notamment frigorifiques et de façon plus générale les produits non disponibles en officine de pharmacie en France. Par ailleurs, l'abandon de la fabrication des médicaments, le retrait du marché ou la non disponibilité en France constituent des cas de force majeure qui peuvent retarder ou rendre impossible l'exécution de la prestation.

**Interprète** à disposition afin de favoriser le contact entre les médecins soignants sur place et l'assuré hospitalisé Europ Assistance organise et prend en charge le coût du service à hauteur maximum de 8 heures de travail au total.

**Transmission de messages urgents** à des personnes avec lesquelles l'assuré n'est pas en mesure de se mettre directement en contact.

**Remboursement des frais téléphoniques** attestés et payés par l'assuré pour contacter la structure organisationnelle, dans la limite de € 100,00 pour la période d'assurance.

**Transport du corps** – En cas de décès de l'assuré durant la croisière, Europ Assistance, organise le transport du corps jusqu'au lieu des obsèques en France, et prend en charge les frais de transport. Les frais funéraires et d'inhumation, de recherche et de récupération du corps, sont exclus.

La garantie présente comprend l'éventuel voyage aller-retour d'un membre de la famille, dans la limite de € 800,00 (avion en classe économique ou train en première classe), afin qu'il puisse se rendre sur le lieu où l'événement s'est produit. Les frais de séjour du membre de la famille et tous les autres frais non compris ci-dessus sont exclus.

**Avance d'argent** jusqu'à € 8000,00 pour les frais de première nécessité. L'avance sera accordée sur présentation des garanties bancaires appropriées, uniquement pour les cas de nécessité effective (ex. vol du bagage, cambriolage) et elle devra être remboursée à Europ Assistance dans les trente jours qui suivent l'avance.

## 15.2 Objet garantie frais médicaux

**La garantie produit ses effets y compris en cas d'actes de terrorisme.**

**Le paiement direct de ces dépenses sera effectué si les conditions technico-pratiques sont réunies pour ce faire, autrement Europ Assistance remboursera ces dépenses aux mêmes conditions, sans application d'une quelconque franchise.**

Les garanties sont fournies jusqu'au moment où l'assuré peut quitter la structure ou est jugé en état d'être rapatrié, selon la seule et unique décision des médecins d'Europ Assistance.

Lorsque la structure organisationnelle n'est pas en mesure d'effectuer le paiement direct, les frais seront remboursés, à condition qu'ils soient autorisés par la structure organisationnelle contactée au préalable ou en tout cas avant la date à laquelle l'assuré peut sortir. Aucun remboursement n'est prévu si la structure organisationnelle n'a pas été contactée pour accord préalable.

Après avoir été contactée au préalable, Europ Assistance veille, dans la limite des plafonds établis par événement et par période, au :

### 15.2.1 paiement direct des frais hospitaliers et chirurgicaux jusqu'à € 50.000,00

### 15.2.2 paiement direct des frais médicaux encourus pour le séjour dans la structure hospitalière à bord jusqu'à € 5.000,00.

Europ Assistance veille à effectuer, même sans l'autorisation préalable :

### 15.2.3 le remboursement jusqu'à € 2.000,00 pour personne des frais de :

- transport du lieu de l'événement au centre médical d'urgence ou de première hospitalisation ;
- secours et recherche en mer.

### 15.2.4 le remboursement jusqu'à € 1.000,00 pour personne des frais de :

- consultations médicales
- consultations médicales à bord
- soins pharmaceutiques, à condition qu'ils soient fournis sur prescription médicale
- soins en cabinet médical
- pour les soins, y compris les frais de prestations physiothérapeutiques encourus dans les 60 jours à compter de la date du sinistre suite aux conséquences directes d'un accident grave survenu durant le voyage ;

### 15.2.5 le remboursement jusqu'à € 200,00 des frais pour des soins de chirurgie-dentaires urgents.

Tous les remboursements de la garantie « frais médicaux » seront effectués en appliquant une franchise fixe de € 60,00 par sinistre.

5) Exclusions (intégrant des exclusions communes prévues par l'art. 5)

Les garanties ne sont pas opérationnelles pour les événements et/ou frais dérivant ou conséquents de :

#### Assistance en voyage

- voyage entrepris contre l'avis médical ou en tout cas avec des maladies en phase aiguë ou dans le but de se soumettre à des traitements médicaux/chirurgicaux ;
- explantation et/ou la greffe d'organes ;
- participation à des compétitions sportives et portant sur des épreuves, sauf si celles-ci ont un caractère récréatif ;
- absence de contact de la structure organisationnelle, ou en tout cas sans l'autorisation préalable de celle-ci ;

#### Frais médicaux

Europ Assistance ne prend pas en charge les frais dus à :

- l'absence de contact préalable avec la structure organisationnelle, uniquement dans le cas d'une hospitalisation, y compris les soins apportés en journée. Si Europ Assistance n'a pas été contactée durant l'hospitalisation, elle ne remboursera pas les frais encourus par l'assuré ;
- voyage entrepris contre l'avis médical ou en tout cas avec des maladies en phase aiguë ou dans le but de se soumettre à des traitements médicaux/chirurgicaux ;
- rééducation et prestations physiothérapeutiques autres que celles qui sont prévues au paragraphe « Frais médicaux », conformément à l'art. 15.2.4;
- visites de contrôle effectuées après le retour au domicile, pour des situations provoquées par des maladies survenues durant le voyage ;
- achat, application, entretien et réparation de prothèses et appareils thérapeutiques ;
- régimes amaigrissants ou soins thermaux et pour l'élimination de défauts physiques de nature esthétique ;
- interruption volontaire de grossesse, accouchement non prématuré, fécondation assistée et leurs complications ;
- explantation et/ou greffe d'organes ;
- participation à des compétitions sportives et portant sur des épreuves, sauf si celles-ci ont un caractère récréatif ;
- pratique de sports aériens et de l'air en général, sports extrêmes s'ils ne sont pas pratiqués dans le cadre d'organisations sportives et sans adopter les critères de sécurité prévus, tout sport pratiqué de manière professionnelle ou qui comporte en tout cas une rémunération, directe ou indirecte.

De plus, les prestations ne sont pas dues si l'assuré ne se tient pas aux indications fournies par la structure organisationnelle, c'est-à-dire :

- si l'assuré quitte l'établissement de soins de manière volontaire, contre l'avis du personnel sanitaire de la structure dans laquelle il est hospitalisé ;
- l'assuré ou son ayant-droit refuse volontairement le transport/retour sanitaire. Dans ce cas, Europ Assistance suspendra immédiatement l'assistance, en garantissant le remboursement des frais hospitaliers et chirurgicaux ultérieurs, à hauteur du montant correspondant au coût du transport/retour sanitaire refusé ;
- au nouveau-né, en cas d'accouchement durant le voyage, même s'il est prématuré.

#### 15.4 Dispositions et limitations

L'assuré dégage du secret professionnel les médecins qui l'ont examiné et les personnes impliquées dans les conditions de la police d'assurance, exclusivement pour les événements concernés par l'assurance présente et exclusivement à l'égard d'Europ Assistance et/ou des magistrats qui pourraient être chargés de l'examen de l'événement.

##### 15.4.1 Assistance en voyage

- Les prestations d'assistance sont fournies par événement, dans les limites du capital assuré et des éventuelles sous-limites.
- Les prestations d'assistance, en fonction des conditions d'opérativité spécifiques, sont effectuées par les moyens et les structures qu'Europ Assistance estime les mieux adaptés aux besoins et à l'état de santé de l'Assuré, à sa seule et unique discrétion.
- La mise à disposition d'un billet de voyage est effectuée pour :
  - un avion de ligne (classe économique) ;
  - un train en première classe ;
  - un ferry.

Europ Assistance a le droit de demander, même à titre d'information préalable, les billets de voyage non utilisés aux personnes pour lesquelles elle a organisé le retour à ses frais.

d) Europ Assistance ne pourra en aucun cas être jugée responsable de :

- retards ou empêchements dans l'exécution des services convenus, dus à des cas de force majeure ou à des dispositions des autorités locales ;
  - erreurs dues à des communications inexacts transmises par l'assuré ;
- e) Europ Assistance n'est en aucun cas tenue de verser des indemnisations en remplacement des garanties d'assistance dues.

##### 15.4.2 Frais médicaux

Europ Assistance paie directement ou rembourse les « frais médicaux », éventuellement plusieurs fois au cours de la croisière, mais jusqu'au plafond du capital assuré par personne et par période d'assurance.

#### **Art.16. ASSISTANCE JURIDIQUE**

Europ Assistance, après avoir été contactée au préalable, veille à :

- Constituer la caution pénale** jusqu'à € 25 000,00 suite à un fait dont l'assuré s'est rendu responsable à l'étranger. Le montant, avancé sur présentation des garanties bancaires pertinentes devra être restitué à Europ Assistance dans les trente jours qui suivent cette avance.
- Désigner un avocat à l'étranger**, nécessaire à la gestion rapide sur place des litiges civils qui impliquent directement l'Assuré. Europ Assistance prendra à sa charge les frais nécessaires jusqu'à un montant de € 5.000,00. Sont exclus de la garantie :
  - le paiement de contraventions, amendes et sanctions en général ;
  - les charges fiscales (tampons sur les documents, frais d'enregistrement de sentences et d'actes en général) ;
  - les frais pour des litiges engendrés par des faits frauduleux de l'assuré ;
  - les frais pour des litiges portant sur la circulation de véhicules sujets à une assurance obligatoire, de propriété de l'assuré ou conduits par lui.

## Art.17. INTERRUPTION DE LA CROISIÈRE

### 17.1 Objet

En cas d'activation de l'une des prestations d'assistance suivantes organisées par Europ Assistance:

- transport – rapatriement sanitaire** tel qu'il est prévu par la garantie établie par l'article 15.1;
- retour anticipé au domicile pour décès ou hospitalisation d'un membre de la famille** comportant un danger de vie immédiat, tel qu'il est prévu par la garantie établie par l'article 15.1;
- transport du corps** tel qu'il est prévu par la garantie établie par l'article 15.1, Europ Assistance rembourse, dans la limite maximum de € 5.200,00, à l'assuré aux membres de sa famille ou à un compagnon de voyage le pro-rata de la croisière non utilisé à compter de la date de débarquement, à condition que le réembarquement successif ne soit pas possible.

### 17.2 Dispositions et limites

Le remboursement sera effectué, dans la limite maximum de € 5.200,00, en comptant uniquement la part individuelle de participation, à l'exclusion des frais relatifs aux transports aériens, divisée par les jours de durée du voyage et multipliée par le nombre de jours manquants au terme de la croisière (pro-rata temporis), à l'exclusion du jour de débarquement.

## Art.18. RETARD AERIEN

### 18.1 Objet

**18.1.1 Indemnisation** – En cas de retard d'un vol, calculé sur la base de l'horaire officiel communiqué au voyageur/à l'assuré par les documents de voyage ou sur le fax de convocation de la part de Costa Crociere ou par son intermédiaire, quelle que soit la raison, qu'elle soit attribuable à la compagnie aérienne ou à un cas de force majeure tels que les grèves, l'encombrement des aéroports, les conditions météorologiques adverses ou autre, Europ Assistance indemnise l'assuré de € 150,00 pour un retard du premier vol aller et/ou retour de plus de 8 heures complètes ou dans le cas où le retard de plus de 8 heures complètes a pour conséquences l'annulation dudit vol.

### 18.1.2 Remboursement 75% croisière – alternative du point 18.1.1

Europ Assistance rembourse 75% du montant total de la croisière (au net des frais de gestion du dossier, des primes d'assurance, des frais d'aéroport/embarquement/débarquement et des visas).

### 18.2 Exclusions (intégrant les exclusions communes prévues par l'art. 5)

Est considéré « retard » le changement d'horaire (de 8 heures complètes au moins) de départ du vol, communiqué dans les 12 heures qui précèdent l'horaire indiqué sur la dernière communication transmise à l'assuré par Costa Crociere ou par son intermédiaire. Tous les changements transmis par Costa Crociere ou par son intermédiaire à l'assuré plus de 12 heures par rapport au dernier horaire signalé seront considérés comme des « changement opérationnels de vol ». Ils ne seront donc pas soumis à indemnisation, car ils ne seront pas considérés comme des « retards ».

## Art.19. RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉGARD DE TIERCES PARTIES (RCT)

### 19.1 Objet

Europ Assistance répond des sommes que l'assuré est tenu de payer, en tant que responsable civil comme l'établit la loi, au titre de dédommagement (capitaux, intérêts et frais) de dommages provoqués involontairement à des tierces parties en cas de décès, lésions personnelles et dommages aux choses en conséquence d'un fait accidentel qui a eu lieu durant la période de validité de la police d'assurance, pour ce qui est des faits de la vie privée, à l'exclusion de toute responsabilité relevant de son activité professionnelle. La garantie couvre également les dommages engendrés par :

- la propriété d'animaux domestiques ;
- la propriété et l'usage de vélos, véhicules et embarcations sans moteur de 6,5 mètres de long au maximum, de voitures de golf ;
- l'utilisation de chevaux et autres animaux à monter avec l'autorisation du propriétaire ;
- la pratique de sports, y compris les compétitions, non exercées au niveau professionnel, les activités de loisirs en général.

### 19.2 Maximum

Par événement et période d'assurance

- € 25 000,00 pour les dommages aux choses et aux personnes ;
- € 100 000,00 pour les dommages corporels aux personnes.

### 19.3 Exclusions (intégrant les exclusions communes prévues par l'art. 5)

Sont exclus de l'assurance les dommages :

- dérivant d'actes frauduleux perpétrés ou tentés par l'assuré ;
- dérivant de l'exercice d'activités professionnelles ;
- dérivant de l'exercice de la chasse ;
- le vol ;
- la circulation de véhicules à moteur sur des routes à usage public ou dans des espaces équivalents, ainsi que la navigation d'embarcations à moteur et l'utilisation d'aéronefs ;
- dérivant de la participation à des compétitions sportives et à leurs épreuves, avec ou sans l'utilisation de véhicules à moteur, sauf si celles-ci ont un caractère récréatif ;
- de la détention d'armes et de munitions, et leur utilisation ;
- des choses appartenant à autrui dont l'assuré dispose ou qu'il conserve, ou sur lesquelles il détient un titre, quel qu'il soit.

### 19.4 Gestion des différends suite au dommage – Frais de défense

Europ Assistance assume, dans la limite où elle y a un intérêt, la gestion des différends lors de procédures judiciaires ou non, civiles ou pénales, au nom de l'assuré. Lorsque cela est nécessaire, elle désigne des avocats ou techniciens, elle a tous les droits et peut adopter toutes les actions qui reviennent à l'assuré.

L'assuré est tenu de fournir sa collaboration afin de permettre la gestion de ces différends et de comparaître personnellement en justice, si la procédure le requiert. Europ Assistance a le droit de demander à l'assuré le dédommagement du préjudice qu'elle a subi s'il ne se tient pas à ces obligations. Les frais de défense encourus pour gérer l'action intentée contre l'assuré sont à la charge d'Europ Assistance, dans la limite d'un montant correspondant à un quart du maximum assuré. Lorsque la somme due au dommage dépasse ce maximum, les frais sont répartis entre Europ Assistance et l'assuré, proportionnellement à l'intérêt respectif. Europ Assistance ne

prend pas en charge les frais supportés par l'assuré pour les avocats ou les techniciens qui n'ont pas été désignés par elle, et elle ne répond pas des contraventions ou amendes, ni des frais de justice pénale.

### 19.5 Découvert :

Pour ce qui est des dommages aux choses et aux animaux, l'assurance est prêtée avec l'application d'un découvert sur le dommage remboursable de 10%, avec un minimum de € 250,00 par sinistre.

### 19.6 Dispositions et limitations

La garantie est prêtée selon le risque, en fonction des éventuelles autres polices de responsabilité civile visant à garantir le même risque.

### 19.7 Extension territoriale

L'assurance est valable dans le monde entier, à l'exclusion toutefois des actions promues contre l'assuré aux États-Unis ou au Canada.

### 19.8 Sources législatives

L'assurance présente est spécialement régie par les normes de la législation française. Europ Assistance ne répondra donc pas des actions proposées sur la base d'ordres juridiques étrangers et autres que les sources législatives applicables au contrat d'assurance présent.

## Art.20. ACCIDENTS

### 20.1 Objet

Europ Assistance assure les accidents (non aériens) subis par l'assuré durant les sorties et excursions à terre qui, pendant un an à compter du jour où ils se sont produits, ont pour conséquence le décès ou l'invalidité permanente. Europ Assistance assure également les accidents subis durant un malaise ou un état d'inconscience, dus à l'inexpérience, à l'imprudence ou à la négligence, même grave. Europ Assistance considère comme des accidents :

- l'asphyxie d'origine non morbide ;
- les intoxications aiguës dues à l'indigestion ou à la prise de substances ;
- la noyade ;
- les coups de froid et la congélation ;
- les coups de soleil ou de chaleur.

Europ Assistance ne considère pas comme des accidents :

- les hernies, à l'exception de celles des abdominaux dues à l'effort ;
- les infarctus, quelle que soit leur cause.

### 20.2 Entrée en vigueur et caractère opérationnel

La garantie entre en vigueur au moment où l'assuré débarque au sol et pendant la période nécessaire à utiliser les services achetés (sorties et excursions), et elles se terminent au moment où les opérations d'embarquement commencent pour revenir sur le navire.

### 20.3 Capitaux assurés

- € 25.000,00 en cas de décès ;
- € 25.000,00 en cas d'invalidité permanente.

### 20.4 Exclusions (en sus les exclusions communes prévues par l'art. 5)

Europ Assistance ne verse pas l'indemnisation en cas d'accidents directement ou indirectement dus à :

- l'exécution d'une activité professionnelle ou d'un travail rémunérés, où qu'ils soient effectués et quelle que soit la façon dont ils sont effectués ;
- l'utilisation d'aéronefs, même au titre de passager (y compris les deltaplanes et les ULM) ;
- les opérations chirurgicales, contrôles ou soins médicaux qui ne sont pas dus à un accident ;
- la participation, même au titre de passager, à des compétitions sportives et à leurs épreuves, avec ou sans l'utilisation de véhicules à moteur, sauf si celles-ci ont un caractère récréatif ;
- les actes téméraires et la pratique de sports aériens et dans l'air en général, la spéléologie, les sauts de trampoline avec des skis ou skis nautiques, le ski acrobatique, le ski hors-piste, l'alpinisme, l'escalade libre (free climbing), les descentes rapides de cours d'eau (rafting), les sauts dans le vide (bungee jumping), ainsi que tous les sports exercés de manière professionnelle ou qui comportent une rémunération, directe ou indirecte.

Sont également exclus de l'assurance :

- les accidents survenus à bord du navire [croisière] et en tout cas sur une embarcation, quelle qu'elle soit.

### 20.5 Critères de liquidation

Europ Assistance verse :

- l'indemnisation pour le décès ou l'invalidité permanente, même s'ils surviennent après la date d'échéance de l'assurance, mais dans un délai d'un an à compter du jour de l'accident ;
  - l'indemnisation pour les seuls conséquences directes, exclusivement et objectivement constatables de l'accident, qu'elles soient indépendantes des conditions physiques ou pathologies pré-existantes ou qu'elles soient survenues en fonction de l'accident ;
  - le montant du dommage en l'établissant directement avec le contractant ou la personne qu'il a désignée. En cas de désaccord, chacune des parties peut proposer de résoudre la question par le biais d'un ou plusieurs arbitres, à désigner par un acte exprès ;
  - en cas de décès, la somme assurée aux bénéficiaires ;
  - l'indemnisation n'est pas cumulable avec l'indemnisation pour invalidité permanente. Si l'assuré décède des conséquences de ce même accident après le versement d'une indemnisation pour invalidité permanente, Europ Assistance ne verse aux bénéficiaires que la différence entre l'indemnisation pour décès – si elle est supérieure – et celle qui a déjà été payée pour l'invalidité permanente ;
  - vous recevrez un capital dont le montant sera calculé en appliquant à la somme indiquée au Tableau des Montants de Garanties en cas d'invalidité permanente totale, votre taux d'incapacité permanente partielle, déterminé en fonction du Guide du Barème Européen d'Evaluation des Atteintes à l'Intégrité Physique et Psychique sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte.
- Le montant de l'indemnité ne peut être fixé qu'après consolidation, c'est-à-dire après la date à partir de laquelle les suites de l'Accident sont stabilisées.
- Pour les cas d'invalidité non prévus au Barème Européen d'Evaluation des Atteintes à l'Intégrité Physique et Psychique, les taux sont fixés par comparaison de leur gravité avec des cas

énumérés dans le barème sans que l'activité professionnelle de la victime ne puisse être prise en compte pour déterminer la gravité de l'infirmité.

Les lésions aux membres ou organes déjà invalides avant l'Accident ne sont indemnisés que par différence entre l'état avant et après l'Accident.

L'évaluation des lésions d'un membre ou d'un organe ne peut être influencée par l'état d'invalidité préexistant d'un autre membre ou organe.

S'il est médicalement établi que vous êtes gaucher, le taux d'incapacité prévu pour le membre supérieur droit s'applique au membre supérieur gauche et inversement.

Si l'Accident entraîne plusieurs lésions, les taux d'invalidité se cumulent sans pouvoir excéder 100%.

L'application du Barème Européen d'Evaluation des Atteintes à l'Intégrité Physique et Psychique suppose dans tous les cas que les conséquences de l'Accident ne soient pas aggravées par l'action d'une maladie ou d'une infirmité antérieure et que la victime ait suivi un traitement médical adapté.

#### 20.6 Franchise

Aucune indemnisation ne sera accordée pour les invalidités permanentes correspondant à 5% ou moins de l'invalidité totale. Si l'invalidité est supérieure à ce pourcentage, l'indemnisation ne sera versée que pour la partie en excès.

#### 20.7 Bénéficiaires

Héritiers légitimes et/ou testamentaires.

### Art.21. ASSISTANCE À DOMICILE POUR LES MEMBRES DE LA FAMILLE

#### 21.1 Objet

En cas de maladie imprévue ou d'accident des **parents, d'un conjoint, des enfants, frères, sœurs, beaux parents, gendres, brus et grands-parents** qui sont restés à la maison en France (ci-après désignés comme les « membres de la famille ») de l'assuré en voyage, Europ Assistance organise et fournit les prestations suivantes 24 heures sur 24 :

**Consultation médicale par téléphone** : Europ Assistance. met à disposition, 24 heures sur 24, les médecins de la structure organisationnelle afin de fournir toutes les informations ou conseils de caractère médical et sanitaire. Il est précisé que cette prestation ne fournit aucun diagnostic et qu'elle est basée sur les informations fournies à distance par le « membre de la famille ».

**Envoi d'un médecin au « membre de la famille »** de 20h00 à 8h00 et 24 heures sur 24 les jours fériés. Si aucun des médecins conventionnés n'est immédiatement disponible, Europ Assistance organise, à ses frais, le transfert au service d'urgences le plus proche.

**AVERTISSEMENT** : En cas d'urgence, le « membre de la famille » doit contacter les organismes officiels de secours. Europ Assistance ne pourra en aucun cas se substituer au service sanitaire public des urgences.

**Remboursement des frais médicaux** – En cas d'accident ou de maladie imprévue du « membre de la famille » de l'assuré, Europ Assistance remboursera les frais médicaux encourus jusqu'à un maximum de € 1.300,00.

**Sont exclus de la garantie** :

- les frais pour les soins ou l'élimination de défauts physiques ou malformations génétiques, pour les soins ou interventions à caractère esthétique, pour les soins d'infirmerie, la physiothérapie, les soins thermaux et d'amincissement, les soins dentaires (sauf ceux qui suivent l'accident) ;
- les frais pour l'achat ou la réparation des lunettes, lentilles de contact, les frais pour les appareils orthopédiques et/ou prothèses (sauf ceux qui suivent l'accident) ;
- les visites de contrôle.

**Transport en ambulance**, en cas de besoin ou suivant l'avis du médecin soignant, afin de transporter le « membre de la famille » à l'hôpital le plus proche.

**Assistance infirmière** – Lorsque le « membre de la famille » de l'assuré a besoin, suite à un accident ou une maladie et dans les 30 jours qui suivent la sortie de l'hôpital, de soins infirmiers, à condition qu'ils aient été prescrits par le médecin de l'hôpital/soignant et qu'ils portent sur l'affection pour laquelle le « membre de la famille » de l'assuré a été hospitalisé, et à condition que ce soit en France, Europ Assistance. veillera à envoyer, après accord entre le médecin de garde de la structure organisationnelle et le médecin soignant du « membre de la famille » de l'assuré, un infirmier membre de son réseau conventionné au lieu de résidence du « membre de la famille » de l'associé en France. Europ Assistance gardera à sa charge les frais d'organisation et d'activation du service, ainsi que les honoraires du personnel infirmier jusqu'à un maximum de € 500,00 par sinistre et pour toute la durée de la croisière de l'assuré.

**Envoi de médicaments à domicile** – La structure organisationnelle garantira la recherche et la livraison des médicaments 24 heures sur 24. Si le médicament nécessite une prescription, le personnel désigné passera au domicile de l'assuré avant de se rendre à la pharmacie. Seul le coût du médicament sera à la charge de l'assuré.

**Gestion gratuite du rendez-vous** – La structure organisationnelle mettra à disposition sa banque de données quant au réseau sanitaire conventionné. Les membres de la famille de l'assuré pourront contacter la structure organisationnelle lorsqu'ils auront besoin d'informations ou d'un rendez-vous pour un examen, une visite ou une hospitalisation. En fonction des exigences spécifiques du type d'examen ou de visite à effectuer, le jour et l'heure voulus, le lieu et le tarif, la structure organisationnelle sélectionnera, à l'aide de sa banque de données, les médecins et/ou centres conventionnés qui répondent de la nécessité des membres de la famille de l'assuré et, en vertu des voies d'accès préférentielles, elle prendra rendez-vous au nom et pour le compte de ceux-ci.

**Réseau sanitaire conventionnel** – La structure organisationnelle permettra l'utilisation de son réseau sanitaire conventionné national, composé de cliniques, polycliniques, cabinets médicaux et structures sanitaires pour les visites spécialisées, les analyses diagnostiques ou de laboratoire et les hospitalisations, le tout selon des tarifs prédéfinis et réduits, par le biais d'une voie d'accès préférentielle.

### Art.22. TRANSFERT SÉCURISÉ – Assistance Automobile

#### 22.1 Objet

En cas de panne ou d'accident du véhicule durant la circulation normale sur le réseau routier public, sur le trajet vers le lieu de départ de la croisière, Europ Assistance, organise et fournit 24 heures sur 24, à travers sa structure organisationnelle, les prestations suivantes :

**Secours routier avec remorquage du véhicule du lieu de l'événement vers le garagiste le plus proche.**

De plus, **si le temps est suffisant pour arriver à l'embarquement** Taxi pour arriver à l'embarquement, après le secours routier effectué par Europ Assistance, afin de permettre à l'assuré d'arriver au lieu de départ de la croisière – Europ Assistance rembourse l'assuré jusqu'à un montant de € 300,00.

**Remboursement des frais de garde du véhicule jusqu'au retour de croisière de l'assuré** – Europ Assistance rembourse l'assuré jusqu'au montant maximum de € 25,00 par jour pendant toute la durée de la croisière.

**Avance sur les frais de réparation** – Europ Assistance veille éventuellement à verser une avance pour les frais d'achat de pièces de rechange, dans la limite de € 1000,00 et exclusivement sur présentation d'une garantie bancaire.

**Livraison du véhicule au retour de la croisière au port d'arrivée** – si les réparations peuvent être effectuées pendant la période de la croisière et sur demande et autorisation spécifiques de l'assuré.

**Véhicule de remplacement** – (en alternative à la prestation de livraison du véhicule) – si les réparations ne peuvent pas être effectuées durant la période de la croisière, Europ Assistance met à la disposition de l'assuré, au terme de la croisière, un véhicule de location de 1.600 de cylindrée (selon les disponibilités locales) au maximum, afin de lui permettre de rentrer à son lieu de résidence/domicile.

#### **Si le temps n'est pas suffisant pour atteindre l'embarquement**

Remboursement des frais pour le retour de l'assuré et ses passagers au lieu de résidence/domicile, jusqu'à un montant de € 300,00.

Remboursement des frais de transfert du véhicule chez le garagiste indiqué par l'assuré, jusqu'à un montant de € 500,00.

### DÉCLARATION DES SINISTRES

#### Art.23. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE

Les dispositions de l'article présent sont récapitulées dans le schéma récapitulatif des modalités de déclaration des sinistres.

#### AVERTISSEMENT - AVANT LE DÉPART DE LA CROISIÈRE

##### **Annulation voyage**

Lors de la survenue de l'événement, l'assuré (ou son ayant-droit) doit annuler immédiatement la croisière auprès de Costa Crociere, directement ou par le biais de l'agence où elle a été réservée et

– avant 24h00 du jour suivant immédiatement celui où l'événement est survenu, transmettre la déclaration à Europ Assistance – selon l'une des modalités suivantes :

– par téléphone au n° +33157329090 disponible 24h/24

– par Internet, sur le site [www.roleurop.com/costa](http://www.roleurop.com/costa)

– par fax, au n° +34915149950

Toujours indiquer :

- le numéro de carte Europ Assistance ;
- les nom, prénom, adresse, code fiscal et numéro de téléphone des personnes qui renoncent à la croisière ;
- les circonstances et la raison du renoncement (en cas de maladie, préciser le type de maladie, le diagnostic éventuel et le pronostic) ;
- la date de départ prévue ;
- le coût de la croisière par personne ;
- le numéro de réservation (n° de dossier) reporté sur la confirmation de réservation transmise par Costa Crociere S.p.A. à l'agence avant la croisière ;
- le lieu où se trouve l'assuré et les éventuels sujets frappés par les événements assurés susmentionnés, afin de permettre au médecin de confiance d'Europ Assistance de procéder à la vérification ;

en précisant : **le type de maladie, le début et la fin de la maladie ou le type d'événement assuré.**

Suite à la déclaration, l'assuré recevra le numéro de sinistre qu'il devra reporter pour référence sur toutes les communications transmises à Europ Assistance.

#### AVERTISSEMENT - EN CAS DE NÉCESSITÉ DURANT LA CROISIÈRE

##### • Assistance sanitaire/hospitalisation

##### • Assistance juridique

##### • Assistance à domicile pour les membres de la famille

##### • Assistance automobile – Transfert sécurisé

L'assuré (ou son ayant-droit) est tenu de contacter la structure organisationnelle, disponible 24h/24, 365 jours par an, au numéro de téléphone indiqué sur le certificat d'assurance à imprimer avant le départ. Toujours indiquer :

- le numéro de carte Europ Assistance ;
- les circonstances et le lieu de l'événement ;
- les nom, prénom et numéro de téléphone où joindre l'assuré.

#### AVERTISSEMENT - DEMANDES DE REMBOURSEMENT POUR LES GARANTIES

##### • Bagage

##### • Frais médicaux encourus directement [ne découlant pas d'une hospitalisation]

##### • Annulation excursions

##### • Interruption de la croisière

##### • Retard avion

##### • RCT

##### • Accidents

Au retour à domicile, transmettre la déclaration à Europ Assistance selon les modalités suivantes :

– par téléphone au n° +33157329090 disponibles 24h/24 (à l'exception des garanties RCT et accidents)

– par Internet, sur le site [www.roleurop.com/costa](http://www.roleurop.com/costa) (à l'exception des garanties RCT et accidents)

– par courrier - Europ Assistance Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN)

– par fax, au n° +34915149950

Toujours indiquer :

- le numéro de carte Europ Assistance ;

- les circonstances de l'événement ;
- les renseignements personnels, le code fiscal et comment être contacté ;
- le nom de la personne titulaire du compte courant et le code IBAN.

Les modalités « courrier et/ou fax » ne donnent pas accès à la procédure « Quick » qui prévoit le remboursement dans les 15/30 jours à compter de la réception de toute la documentation complète. Transmettre, éventuellement par la suite, toute la documentation indiquée en détail ci-après pour chaque garantie.

#### LA DOCUMENTATION À PRÉSENTER

##### Annulation voyage

Suite à la déclaration par téléphone ou Internet, transmettre par courrier au Europ Assistance Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN):

- l'original de la documentation prouvant la cause du renoncement (si elle est d'ordre médical, le certificat doit reporter la maladie et l'adresse à laquelle se trouve la personne malade ou accidentée) ;
- une copie de la documentation attestant le lien entre l'assuré et l'éventuel autre sujet qui a provoqué la renonciation.
- en cas d'hospitalisation : une copie conforme à l'original du dossier médical ;
- en cas de décès : un certificat de décès ;
- une copie de la fiche d'inscription à la croisière et les justificatifs de paiement pertinents ;
- une copie de l'extrait de compte de pénalité de Costa Crociere S.p.A. ;
- un exemplaire des documents de la croisière, en original si la pénalité est totale ;
- le nom de la personne titulaire du compte courant et le code IBAN.

##### Annulation excursions (réservées dans le contexte de la croisière)

- l'original du certificat médical prouvant la cause du renoncement aux excursions et indiquant la maladie ;
- une copie de la documentation attestant le lien entre l'assuré et l'éventuel autre sujet qui a provoqué la renonciation.
- une copie de la fiche d'inscription à la croisière, accompagnée par les justificatifs de paiement indiquant les excursions réservées avant le départ.

##### Remboursement des frais médicaux

- certificat médical ou documents attestant de l'évènement rédigés sur le lieu même de l'évènement ;
- l'original du justificatif des frais effectivement encourus.

##### Bagage

**En cas de retard de délivrance ou de non-délivrance de la part du transporteur aérien ou d'altération du contenu :**

- le rapport d'irrégularité de bagage (Property Irregularity Report) effectué au bureau préposé à l'aéroport (Lost and Found) ;
- une copie du billet d'avion et du ticket bagage ;
- une copie de la lettre de réclamation transmise au transporteur aérien ;
- la réponse définitive du transporteur aérien attestant la date et l'heure de la délivrance tardive et/ou l'altération du contenu ou la perte définitive, ainsi que le montant versé pour sa responsabilité ;
- une liste détaillée des objets manquants et non délivrés ;
- l'original des justificatifs d'achat des effets personnels rachetés dans l'urgence.

**En cas de dommage :**

- de la part du transporteur aérien : original du rapport de dommage du bagage (Property Damage Report) effectué auprès du bureau préposé à l'aéroport (Lost and Found).
- de la part d'un autre transporteur : original de l'attestation délivrée par la structure Costa Crociere compétente.
- les factures de réparation ou la déclaration du caractère irréparable du bagage endommagé, rédigée sur papier à en-tête par un concessionnaire ou par un spécialiste du secteur.

**En cas de vol, vol à la tire ou cambriolage :**

- une copie de la plainte présentée à l'autorité compétente du lieu où l'évènement s'est produit, accompagnée par une liste détaillée des objets manquants et leur valeur ;
- en cas de vol, une copie de la réclamation envoyée au responsable éventuel du dommage (transporteur, hôtelier, etc.) et sa réponse.

##### Interruption de la croisière

L'extrait du compte de réservation.

##### Retard avion

- La communication officielle de la convocation attestant l'horaire prévu de départ du vol transmise par Costa Crociere S.p.A. et ses modifications successives.
- De plus, uniquement dans le cas où la **garantie remboursement 75% croisière est applicable**
- L'extrait du compte de réservation ;
- Le justificatif de paiement de la croisière.

Costa Crociere S.p.A. devra produire, pour le compte de l'assuré, une attestation écrite délivrée par le transporteur aérien indiquant la cause et le retard effectif par rapport aux horaires prévus du vol

##### Responsabilité civile à l'égard de tierces parties (RCT)

- La demande écrite de la contrepartie reportant une quantification du dommage ;
- la déclaration formelle de pré-existence d'autres polices d'assurance stipulées au titre de garantie du risque.

##### Accidents

- Un certificat médical initial et les certificats suivants indiquant l'évolution des lésions ;
- si l'accident a provoqué le décès de l'assuré ou lorsque celui-ci survient durant la période de soins, les ayant-droit et/ou les bénéficiaires doivent en informer immédiatement Europ Assistance

#### OÙ ADRESSER TOUTE LA DOCUMENTATION

au Service de liquidation des sinistres – Europ Assistance - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN)

#### Important pour toutes les garanties :

- Envoyer la documentation en **une seule fois** et uniquement lorsqu'elle est **complète**, c'est-à-dire lorsqu'elle contient tous les éléments demandés – le sinistre ne pourra pas être défini en cas d'envoi partiel ou incomplet. La définition ne pourra être effectuée qu'à réception de l'ensemble de la documentation.
- La désignation « déclaration » entend la notification du sinistre que l'assuré est tenu d'effectuer à l'égard d'Europ Assistance(elle ne correspond pas à l'envoi de la documentation).
- Europ Assistance se réserve en tout cas le droit de demander toute documentation complémentaire nécessaire aux examens et vérifications requis.

#### MODALITÉ DE DÉCLARATION COSTA QUICK

Sont exclus de la procédure Quick : les sinistres « Assistance », « Accidents » et « Responsabilité civile du voyageur ». Ceux-ci suivront les procédures de gestion traditionnelles. Si la déclaration des sinistres est effectuée uniquement par

- téléphone au n° +33157329090 disponibles 24h/24
- par Internet, sur le site [www.roleurop.com/costa](http://www.roleurop.com/costa)

Europ Assistance garantit la gestion et la clôture du dossier dans les 15 jours lorsque la documentation complète est transmise par Internet et dans les 30 jours lorsque toute la documentation complète est transmise par courrier et/ou fax. Dans le cas contraire, Europ Assistance s'engage à rembourser le montant correspondant au coût de la police d'assurance, au net des taxes d'assurance. Le calcul des jours prévus pour la gestion et la clôture du sinistre ne tient pas compte des délais bancaires relatifs à l'élaboration du paiement, car Europ Assistance n'en est pas responsable. Le calcul des jours prévus pour la gestion et la clôture du sinistre ne tient pas compte des délais bancaires relatifs à l'élaboration du paiement, car Europ Assistance n'en est pas responsable. Si la déclaration est transmise par des moyens autres que le téléphone ou Internet, le processus de liquidation suivra les procédures de gestion traditionnelles. L'ouverture d'un sinistre à travers la structure organisationnelle d'assistance n'est pas comprise dans la procédure Quick et elle ne pourra pas être activée par la suite. Les éventuels sinistres, à l'exception des prestations d'assurance, pourront être déclarés à Europ Assistance par courrier (à l'adresse indiquée ci-dessous), mais dans ce cas la procédure « Quick » ne sera pas accessible.

**IMPORTANT !** pour ce qui est de la garantie « Annulation voyage » uniquement, lire attentivement les modalités spécifiques de déclaration du sinistre et des découverts appliqués dans la section qui s'y réfère.

Europ Assistance  
Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX  
36347 28020 MADRID (SPAIN)

#### « île Costa » Service Informations :

[le service n'est pas disponible pour les déclarations de sinistre]

Europ Assistance met à la disposition des clients Costa Crociere une structure opérationnelle 24 heures sur 24 afin de :

- fournir des informations quant aux garanties du programme d'assurance présent ;
- fournir des informations quant aux procédures à suivre en cas de sinistre ;
- transmettre par fax ou courrier électronique la norme concernant le certificat d'assurance si l'assuré la demande.

Numéro île Costa +33157329090

#### MODALITÉS DE STIPULATION DES FORMULES D'ASSURANCE

##### Art.24. MODALITÉS DE STIPULATION DES FORMULES D'ASSURANCE

- En cas de souscription, chaque client/voyageur sera tenu, au moment de la réservation, d'effectuer le paiement de la prime d'assurance correspondant au coût individuel du voyage (y compris les excursions réservées dans ce contexte), comme indiqué dans le « Tableau des primes individuelles » fourni ci-dessous et pertinente à la formule d'assurance qu'il souscrit.
- Le coût total du voyage (y compris les excursions réservées dans ce contexte) doit être assuré.
- Si l'assurance ne couvre qu'une partie du coût du voyage, Europ Assistance rembourse la pénalité à raison de la proportion susmentionnée.
- La limite présente n'est pas applicable si le capital maximum pouvant être assuré et réellement assuré est inférieur au coût de la croisière.
- La prime d'assurance ne peut pas être séparée du coût individuel de la croisière, dont elle fait partie intégrante, et elle n'est pas remboursable.
- L'option pour la police d'assurance MULTIRISQUES BASE IB1900280FRMU0 doit être exercée au moment de la réservation par tous les participants inscrits dans ce même dossier.

##### RECLAMATIONS-LITIGES

EUROP ASSISTANCE IRISH BRANCH élit domicile à l'adresse de son siège social de sa maison mère, EUROP ASSISTANCE SA.

En cas de réclamation ou de litige, Vous pourrez vous adresser à :

EASIG (EUROP ASSISTANCE SERVICIOS INTEGRALES DE GESTION S.A)  
APARTADO 36347  
28020 MADRID (ESPANHA)  
complaints@roleurop.com

Si le délai de traitement doit excéder les dix jours ouvrés, une lettre d'attente Vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, Vous pouvez saisir le Médiateur, en écrivant à :

The Compliance Officer  
Europ Assistance S.A. Irish Branch  
13-17 Dawson Street  
Dublin 2  
Irlanda

Vous restez libre de saisir, à tout moment, la juridiction compétente. EUROP ASSISTANCE



**SCHÉMA RÉCAPITULATIF DES MODALITÉS DE DÉCLARATION DES SINISTRES**  
valable pour la police MULTIRISQUES BASE IB1900280FRMUO

Garanties	Modalités de déclaration (information d'Europ Assistance quant au sinistre)	Termes de la déclaration	Procédure de gestion du sinistre	Découverts	Comment transmettre les documents après la déclaration
❖ Annulation voyage	N° téléphone +33157329090	Avant 24h00 du jour qui suit l'événement	Accès à la procédure « Quick »	Application des découverts standard - 0% décès/hospitalisation - 15% autres causes médicales - 20% causes non médicales	Par courrier à Europ Assistance Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN)  FAX +34915149950
		Après 24h00 du jour qui suit l'événement	Accès à la procédure « Quick »	Application de découverts plus élevés (30%)	
	Internet: www.roleurop.com/costa	Avant 24h00 du jour qui suit l'événement	Accès à la procédure « Quick »	Application des découverts standard - 0% décès/hospitalisation - 15% autres causes médicales - 20% causes non médicales	
		Après 24h00 du jour qui suit l'événement	Accès à la procédure « Quick »	Application de découverts plus élevés (30%)	
	Autres voies	Pas d'accès à la procédure « Quick »		Application de découverts plus élevés (30%)	
❖ Bagage ❖ Remboursement des frais médicaux ❖ Interruption de la croisière ❖ Retard avion	N° téléphone +33157329090	Au retour de la croisière	Accès à la procédure « Quick »	-	
	Internet: www.roleurop.com/costa	Au retour de la croisière	Accès à la procédure « Quick »	-	
	Autres voies	Au retour de la croisière	Pas d'accès à la procédure « Quick »	-	
❖ RCT ❖ Accidents	Courrier : Europ Assistance Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN)  FAX +34915149950	Dans les 30 jours	Pas d'accès à la procédure « Quick »	-	
❖ Assistance sanitaire et hospitalisation ❖ Assistance juridique ❖ Assistance à domicile pour les membres de la famille ❖ Assistance automobile – Transfert sécurisé	Contacter la structure organisationnelle en fonction 24 heures sur 24, 365 jours par an au numero +33157329090			-	

**CONDITIONS D'ASSURANCE**  
**POLICE MULTIRISQUES BASE IB1900280FRMU0**

**COMMENT APPELER EUROP ASSISTANCE**

En cas de besoin, où que vous soyez, à tout moment, la Structure Organisationnelle de Europ Assistance est disponible 24 heures sur 24. Le personnel spécialisé de la Structure Organisationnelle est toujours disponible, prêt à intervenir ou à indiquer les procédures les plus appropriées pour résoudre de la meilleure façon tout type de problème et d'autoriser les dépenses.

**IMPORTANT: Ne pas prendre de décision sans avoir d'abord consulté la Structure Organisationnelle par téléphone au numero: +33157329090**

Vous devez fournir les informations suivantes:

- Type d'assistance requis
- Nom et prénom
- Numéro de carte Europ Assistance
- Adresse du lieu où vous êtes
- Numéro de téléphone

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS ET DES CAPITAUX ASSURÉS**

GARANTIES	PLAFONDS/CAPITAUX
Assistance sanitaire (y compris par avion ambulance «monde entier»)	voir le détail des garanties
Frais médicaux, hospitaliers, chirurgicaux Avec les sous-limites suivantes : - hospitalier à paiement direct - hospitalier avec hospitalisation à bord et paiement direct - transport depuis le lieu de l'événement au centre médical - autres frais remboursés - soins d'odontologie urgents	Total € 58.200 € 50.000 € 5.000 € 2.000 € 1.000 € 200
Annulation voyage	Coût total du voyage Max € 30.000 par personne Dans tous les cas, max € 60.000 par cabine
Annulation excursions (réservées auparavant)	70% du coût
Bagage	Dommage € 2.600 Achats 1ère nécessité € 400
Accidents « sorties et excursions »	Décès € 25.000 I.P. € 25.000
Responsabilité civile du voyageur	Dommages aux choses/animaux € 25.000 Dommages aux personnes € 100.000
Assistance juridique	Avocat € 5.000 Caution € 25.000
Retard avion vol aller et retour > 8 h – Indemnisation	€ 150
Retard avion vol aller et retour > 8 h – Remboursement croisière (en cas de retard empêchant d'embarquer à temps)	Pro-rata 75%
Interruption croisière	Pro-rata max € 5.200
Assistance pour famille à domicile	voir le détail des garanties
Transfert sécurisé – Assistance automobile	voir le détail des garanties