



POLICES D'ASSURANCE ESSENTIEL N° IB2000391IEIN0 ET ESSENTIEL PLUS IB2000391IEIN1

Ce contrat est une Police d'assurance individuelle dénommée « ESSENTIEL » et « ESSENTIEL PLUS ». Il est proposé/distribué par INSURTE, SARL au capital de 10 000 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Caen sous le numéro 523 065 860 et à l'ORIAS sous le numéro 10 057 186, dont le siège social est sis 5 ter Rue du Magasin à Poudre, 14000 CAEN ;

Auprès d'EUROP ASSISTANCE S.A., société anonyme régie par le Code français des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR dont le siège social est situé 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France) ;

Agissant à travers sa succursale irlandaise exerçant sous le nom commercial EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le principal établissement est situé Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089, et est agréée par la Banque centrale d'Irlande en qualité d'Assureur et exerce sous le régime de la liberté de prestation de service.

Sanctions Internationales

L'Assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la police qui exposerait l'Assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique. Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant :

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

ASSURANCE VOYAGE ESSENTIEL ET ESSENTIEL PLUS

L'assurance voyage Essentiel et Essentiel plus est disponible pour les particuliers et professionnels, si Vous voyagez en famille, en groupes, dans le cadre de Vos loisirs ou d'un Voyage d'affaires, sans présélection ni examen médical requis.

Le Certificat d'assurance Vous est envoyé immédiatement après conclusion de la Police, et est reconnu par les ambassades, consulats et centres de visas.

Cette assurance n'est pas disponible pour les personnes résidant en Biélorussie, en Birmanie / au Myanmar, en Corée du Nord, en Crimée, à Cuba, en Iran, en Somalie, au Soudan, en Syrie, au Venezuela et au Zimbabwe.

Vous serez couvert pour les frais médicaux, le rapatriement médical, et l'équipe d'assistance voyage d'urgence d'EUROP ASSISTANCE sera à votre disposition 24h/24 et 7j/7.



Meets all European
regulation
requirements



Valid for single
tourist, family and
business travellers



Immediately
download your
Insurance Certificate



Reimbursement in
case of visa refusal

2

Toutes les personnes assurées doivent être âgées de 74 ans ou moins au moment de la conclusion de la Police.
Tous frais engagés sans Notre accord préalable ne donneront lieu à aucun remboursement.
Cette Police doit être conclue avant le début de Votre Voyage.

Si Vous avez besoin d'aide, contactez-Nous sans tarder au :

+ 33 1 86 99 56 28

numéro disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Europ Assistance est le leader mondial de l'assistance et de l'assurance.

Avec son réseau de professionnels dans le monde entier, Vous bénéficierez de la tranquillité d'esprit pendant Votre séjour à l'étranger.

S'agissant des transactions effectuées sur des sites internet hébergés en France, l'espace virtuel constitué par les pages web des sites www.visa-travel-insurance.com et www.vti.travel sont réputées situées dans l'espace français et les souscriptions qui y sont effectuées sont donc localisées en France.

Les paiements et remboursements dans le cadre de la souscription ou d'un sinistre sont toujours en euros sur la base du taux de change en vigueur à date. Les éventuels frais liés au change resteront à la charge de l'Assuré.

Cette page d'introduction est fournie à titre d'information uniquement. Les pages suivantes doivent être lues dans leur intégralité.

La présente Police est composée des présentes Conditions générales et de Votre Certificat d'assurance que Vous recevrez au moment de la conclusion de la Police.

Il Vous est possible de souscrire une seule Police pour couvrir plusieurs de Vos Voyages. La Police peut durer de 1 à 365 jours, et la durée de chaque Voyage ne doit pas dépasser 4 mois. Cette politique s'applique aux produits ESSENTIEL et ESSENTIEL PLUS. Votre Certificat d'assurance Vous confirmera le produit que Vous avez souscrit.

DEFINITIONS

Assuré, Vous, Votre, Vos : le Souscripteur ainsi que la ou les personnes voyageant avec le Souscripteur, pour lesquelles une prime a été spécifiquement et nominativement payée et résidant dans un pays non spécifiquement exclu de la présente Police.

Assureur, Nous, Notre, Nos : EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR dont le siège social est situé au 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, agissant pour les besoins de la présente Police d'Assurance Groupe par l'intermédiaire de sa succursale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH dont le principal établissement est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (**ACPR**) sise 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France. La succursale irlandaise opère conformément au Code de Conduite des Entreprises d'Assurance (code de déontologie des compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089 et exerce dans Votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

Blessure accidentelle : toute blessure corporelle occasionnée par un événement soudain, inattendu, inhabituel et particulier survenu à un moment et en un lieu déterminé au cours de la période couverte par la Police. Le décès ou l'invalidité causés par une exposition, une noyade, un gazage ou un empoisonnement seront considérés comme ayant été causés par accident, sauf preuve du contraire.

Certificat d'assurance : confirmation écrite ou document électronique adressé au Souscripteur afin de confirmer la conclusion de la Police.

Délai de carence : période durant laquelle aucun Événement couvert ne peut être déclaré.

Données personnelles : toute information se rapportant à une personne vivante identifiée ou identifiable. Les différents éléments d'information qui, une fois rassemblés, peuvent conduire à l'identification d'une personne en particulier, constituent également des Données personnelles.

Espace Schengen : tous les pays ayant aboli les contrôles aux frontières intérieures entre eux en vertu de l'Accord de Schengen au moment de la conclusion de la Police et auxquels l'Assuré peut, par conséquent, avoir accès via un visa.

État de santé préexistant : problème de santé de toute nature existant ou pour lequel un traitement a été reçu avant la date d'entrée en vigueur de la Police.

Événement couvert : toute survenance d'une Blessure accidentelle ou d'une Maladie soudaine dans les Limites territoriales et n'étant pas visée par les exclusions ou les limites prévues aux présentes. L'ensemble des dommages résultant d'une seule et même cause sera considéré comme constitutif d'un seul et même Événement couvert.

Hospitalisation : admission à l'hôpital, en raison d'une Blessure accidentelle ou d'une Maladie soudaine, pour un traitement nécessitant de passer au moins une nuit à l'hôpital.

Lieu de résidence habituel : le lieu de résidence habituel est l'adresse fournie par le Souscripteur au moment de la conclusion de la Police pour chaque bénéficiaire. Le lieu de résidence indiqué dans la Police doit être l'adresse légale de l'Assuré, inscrite au registre public du Pays de résidence. En cas de sinistre, un justificatif de domicile ou de résidence Vous sera demandé. Si l'adresse indiquée au moment de la conclusion de la Police diffère de l'adresse légale de l'Assuré, aucun remboursement ne sera dû à l'Assuré s'il s'agit d'une fausse déclaration.

Limite(s) financière(s) : montant indiqué comme plafond pour chacune des garanties de la Police. Afin d'éviter tout doute, sauf indication contraire expresse, ces limites représentent l'indemnité maximale exigible relativement à l'événement concerné pendant la durée de validité de la présente Police.

Limites territoriales : a le sens qui lui est donné à l'Article 8.

Maladie soudaine : détérioration inattendue de l'état de santé d'un Assuré au cours du Voyage couvert par la Police, dont le diagnostic et la confirmation sont effectués par un médecin ou un chirurgien-dentiste légalement reconnu, et nécessitant des soins médicaux.

Notre Médecin-Conseil : le docteur en médecine désigné par l'Assureur pour déterminer l'état de santé de l'Assuré.

Personne accompagnant : toute personne, autre que l'Assuré, pouvant être ou non assurée.

Pays de résidence : pays où se trouve Votre Lieu de résidence habituel.

Police : ce contrat d'assurance.

Ce contrat d'assurance est constitué par les Conditions Générales, les Conditions Particulières et par Votre Certificat d'Assurance. En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, les Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales et le Certificat d'Assurance prévaut sur les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

Prime : cotisation de l'assurance, tous suppléments et taxes légalement applicables inclus.

Souscripteur : la personne physique qui souscrit la présente Police.

Terrorisme : Tout acte, comprenant de façon non limitative, l'usage de la force ou de la violence ou une menace d'usage de force et de violence, commis par une personne ou un (des) groupes de personnes, agissant seules ou au nom de ou en relation avec toutes organisations ou gouvernements ou de créer un sentiment de peur au sein de l'opinion publique ou d'une partie de l'opinion publique. Tout attentat/ acte de terrorisme devra être officiellement recensé en tant que tel par l'autorité compétente à cet effet dans le lieu où l'attentat/ l'acte de terrorisme a été commis.

Voyage : voyage à des fins touristiques ou d'affaires, effectué par l'Assuré dans les Limites territoriales, et dont les dates sont précisées dans le Certificat d'assurance.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ASSURANCE ESSENTIEL ET ESSENTIEL PLUS

1. INFORMATIONS IMPORTANTES

Exclusion générale applicable à Votre Police (Sanctions internationales).

L'Assureur ne fournira pas de couverture, ne versera aucune indemnité et ne fournira pas les prestations ou services décrits dans la Police si cela l'expose à des sanctions, interdictions ou restrictions en vertu des résolutions des Nations Unies ou à des sanctions commerciales ou économiques en vertu des lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

2. CONCLUSION DU CONTRAT

La Police est saisie électroniquement sur le site Web mis à disposition par Insurté. La couverture de la Police est soumise au paiement de la prime par le Souscripteur.

3. DURÉE

Durée de la Police

La Police prend effet et prend fin aux dates indiquées dans le Certificat d'assurance ou, à défaut, le jour de la fin de la couverture, comme expliqué ci-après. Cette Police n'est pas renouvelable et ne peut être prolongée. Si Vous prolongez Votre Voyage, Vous devrez conclure une nouvelle Police pour être couvert au cours de la période supplémentaire.

Durée des couvertures

Il Vous est possible de conclure une seule Police pour couvrir plusieurs de Vos Voyages. La Police peut durer de 1 à 365 jours, et la durée de chaque Voyage ne doit pas dépasser 4 mois.

La couverture prend effet au moment où Vous quittez Votre Pays de résidence à la date déclarée dans le Certificat d'assurance et entrez dans les Limites territoriales.

La Police doit couvrir toute la durée de Votre Voyage, et doit être conclue avant le début de Votre Voyage.

La couverture prend fin au moment où Vous quittez les Limites territoriales, à la date de fin indiquée dans le Certificat d'assurance ou lorsque Vous êtes rapatrié par Nos soins vers Votre Lieu de résidence habituel ou vers l'hôpital le plus proche, selon la première éventualité.

Délai de carence

Suite à la conclusion de la Police, un délai de carence de 7 jours doit être respecté et aucune indemnisation ne pourra être accordée en cas de Maladie soudaine ou de Blessure accidentelle survenant au cours de cette période.

Droit de rétractation

Le Souscripteur est en droit de résilier la Police si celle-ci a été souscrite à distance, pour une période supérieure à un mois et que le Voyage n'a pas commencé, sous réserve d'en aviser l'Assureur dans les 14 jours suivant la date de conclusion de la Police.

Le Souscripteur est également en droit de résilier la Police si ces trois conditions sont remplies :

- 1) Le Voyage n'a pas commencé ;
- 2) Aucun sinistre n'a été déclaré ou n'est en cours de notification, et aucun incident susceptible de donner lieu à un sinistre n'est survenu ;
- 3) Si la demande de visa est rejetée par les autorités européennes et que le Souscripteur est en mesure de fournir une preuve valable du refus de visa, le Souscripteur peut résilier ladite Police en informant l'Assureur de sa situation.

Si les conditions susmentionnées sont remplies, Nous Vous rembourserons le montant total payé.

Veillez Vous référer à la section « COMMENT NOUS CONTACTER » pour en savoir plus sur la procédure à suivre.

Nous Vous informons qu'à compter du début de Votre Voyage, Vous renoncez à tout droit de résiliation de la présente Police, l'exécution de la couverture de la Police par l'Assureur ayant déjà commencé.

4. PRIME

La Prime est communiquée au Souscripteur avant la conclusion de la Police (taxes et frais inclus). Elle est versée à Insurté à la date de conclusion de la Police.

5. FAUSSE DÉCLARATION OU NON-DIVULGATION

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

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

6. AUGMENTATION OU RÉDUCTION DU RISQUE

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

Le Souscripteur doit notifier par écrit l'Assureur de toute réduction du risque couvert par la Police.

7. OBLIGATION DE SAUVETAGE

L'Assuré devra faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou minimiser les dommages causés en cas d'Événement couvert.

8. LIMITES TERRITORIALES

La couverture fournie en vertu de la Police est valide dans les Limites territoriales suivantes :

Produit	Limites territoriales
ESSENTIEL	Tous les pays de l'espace Schengen (Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse).
ESSENTIEL PLUS	Tous les pays de l'espace Schengen, plus la Bulgarie, la Croatie, Chypre, l'Irlande, la Roumanie et le Royaume-Uni.

Aucun paiement ne peut être effectué en dehors des Limites territoriales susmentionnées.

9. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais, l'Assureur prendra en charge l'ensemble des droits et recours pouvant être formulés par l'Assuré à l'encontre du tiers responsable de l'incident. Notre droit de recouvrement est limité au montant total des frais que Nous avons engagés dans l'exécution de la présente Police. Vous coopérerez raisonnablement avec Nous dans l'exercice de Nos droits de subrogation.

10. AUTRE ASSURANCE

Le Souscripteur avisera l'Assureur par écrit de la conclusion d'une autre police d'assurance couvrant le(s) même(s) risque(s). En cas de sinistre, l'Assuré contactera tous ses assureurs, en indiquant à chacun le nom des autres assureurs.

Chaque assureur n'est responsable du paiement de l'indemnité que proportionnellement à sa part respective du risque.

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Sauf accord contraire entre Vous et Nous, la Police, son interprétation ou toute question relative à son interprétation, sa validité ou son fonctionnement et son exécution sont régies par les lois irlandaises.

Tout litige ou toute réclamation découlant de la Police ou en relation avec celle-ci, son objet ou sa formation (y compris les litiges ou réclamations non contractuels) sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux irlandais.

12. DROIT DE TIMBRE

L'Assureur s'est acquitté ou s'acquittera du droit de timbre approprié conformément aux dispositions de l'article 5 du Stamp Duty Consolidation Act de 1999.

Toutes sommes dont Nous pourrions devenir redevables en vertu de la Police seront versées en Irlande conformément à l'article 93 de l'Insurance Act de 1936.

13. DÉCLARATION DE SINISTRE

La couverture décrite dans la présente Police se limite aux frais autorisés par l'Assureur avant qu'ils ne soient engagés par le Souscripteur.

Tous frais engagés sans Notre accord préalable ne donneront lieu à aucun remboursement.

Toute demande frauduleuse sera refusée et, en fonction de sa gravité, pourra être signalée à la police ou à toute autorité compétente.

En cas d'urgence, l'Assureur ne peut se substituer aux services publics locaux. Dans certaines circonstances, le recours aux services publics locaux est obligatoire en vertu des réglementations locales et/ou internationales.

Une fois l'autorisation accordée, Vous Nous ferez parvenir tous les documents relatifs à l'Événement couvert dans les plus brefs délais et dans un délai maximum de 7 jours à compter du moment où l'événement à l'origine du sinistre s'est produit.

Vous ou une tierce personne devez Nous en informer par téléphone au :

+33 1 86 99 56 28

Si un cas force majeure empêche l'autorisation susmentionnée d'être accordée, Vous devez prendre des mesures immédiates pour mettre fin aux circonstances empêchant la notification.

Il est important pour Nous que Votre demande soit traitée rapidement. Pour ce faire, Nous avons besoin que Vous Nous fournissiez le plus rapidement possible toutes les informations pertinentes. Vous trouverez ci-dessous une liste des informations dont Nous avons besoin dans le cadre de Votre déclaration de sinistre.

Lorsque Vous déclarez un sinistre, Vous devez Nous faire parvenir les documents suivants :

- Numéro de Police, nom et prénom, emplacement actuel, numéro de téléphone de la personne à contacter, **détails concernant les circonstances de la Maladie soudaine ou de la Blessure accidentelle** et type d'assistance demandée.
- **Documents justificatifs** (dossier médical, documents hospitaliers, rapport de police, plainte déposée au poste de police...). Doivent figurer sur ces documents la date à laquelle l'événement s'est produit, la cause, le diagnostic, tout dossier antérieur ou antécédent pertinent, ainsi que le traitement prescrit.
- **Documents prouvant que Vous voyagez dans les Limites territoriales** et que le pays dans lequel l'Événement couvert s'est produit n'est pas Votre Pays de résidence. Ces documents sont Votre **certificat de résidence**, vos **billets** (d'avion, de train, de bateau, etc.) et Votre **visa**. Ces documents doivent mentionner Vos nom et prénom, ainsi que les dates du Voyage.
- Un formulaire, fourni par Nos soins, et devant être rempli par le médecin agréé s'occupant de l'Assuré recevant un traitement médical. Ce document n'est nécessaire que dans les cas où les informations fournies concernant l'état de santé de la personne sont insuffisantes.
- Facture originale et/ou reçus obtenus lors de la réservation du Voyage.

- Preuve d'achat de l'assurance.
- Facture originale des coûts encourus, délivrée par le prestataire de services et sur laquelle **figurent les montants et les éléments concernés.**

Après soumission, Vous pouvez suivre facilement l'avancement de Votre dossier sur Notre site Web :

<https://insurte.eclains.europ-assistance.com>

Pour toute question, n'hésitez pas à Nous envoyer un e-mail à :

claimsinsurte@roleurop.com

Le non-respect de ces procédures ne Vous donnera droit à aucun remboursement.

Nous Vous rappelons que l'Assuré a l'obligation de divulguer tout fait important, et que cette obligation se poursuivra pendant toute la durée de validité de la Police.

Nous annulerons la Police si la couverture a été obtenue par le biais d'une fausse déclaration, d'une description erronée, via l'utilisation d'un document frauduleux ou en cas de non-divulgation d'un fait important. En cas de doute quant à l'importance ou non d'un fait, Vous devez Nous contacter pour obtenir des éclaircissements.

14. CESSION

Il n'est pas possible de céder cette Police sans Notre consentement écrit préalable.

15. LIMITE D'ÂGE

La présente Police couvre les bénéficiaires âgés de 74 ans ou moins au moment de l'achat. Les bénéficiaires atteignant l'âge de 75 ans après la date de conclusion resteront couverts par la Police.

16. COMMENT NOUS CONTACTER

Si Vous souhaitez résilier la Police

Vous pouvez résilier la Police en envoyant un e-mail à :

contact@vti.travel

Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M. /Mme, nom, prénoms, adresse), vous informe par la présente de mon souhait de résilier la Police souscrite le (date), comme le prouve le Certificat d'assurance n° XXXXX. Date et signature. »

Les résiliations sont soumises aux conditions énumérées au chapitre « Droit de rétractation ».

Si Vous avez besoin d'aide, appelez-Nous sans tarder au :

+ 33 1 86 99 56 28

disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an.

En cas d'urgence, il est essentiel de contacter les services de premiers secours locaux pour tout problème relevant de leur compétence.

En tout état de cause, Notre intervention ne saurait se substituer à une intervention des services publics locaux ou de tout intervenant que Nous serions tenus d'assister conformément aux réglementations locales et/ou internationales.

Pour Nous aider à intervenir, Nous Vous recommandons de préparer Votre appel. Nous Vous demanderons les informations suivantes :

- Vos nom(s) et prénom(s),
- Votre emplacement spécifique, Votre adresse et le numéro de téléphone où Vous joindre,
- Votre numéro de Police.

Avant de prendre toute initiative ou d'engager toute dépense, mettez en pratique les solutions que Nous Vous proposons.

TOUS FRAIS ENGAGÉS SANS NOTRE ACCORD PRÉALABLE NE DONNERONT LIEU À AUCUN REMBOURSEMENT. Pour toute demande d'indemnisation, suivez la procédure indiquée au chapitre « Déclaration de sinistre ».

Si Vous souhaitez Nous soumettre une réclamation :

Nous nous efforçons de Vous offrir le plus haut niveau de service. Toutefois, si Vous n'étiez pas satisfait de ce service, veuillez Nous contacter immédiatement, en précisant les références de Votre Police, afin que Nous puissions traiter Votre réclamation dans les plus brefs délais.

Dans un premier temps, veuillez contacter :

INTERNATIONAL COMPLAINTS

P. O. BOX 36009

28020 Madrid, Espagne

complaints@roleurop.com

Si, après réception de Notre réponse définitive, Vous n'étiez toujours pas satisfait, Vous pouvez soumettre Votre cas au Financial Services and Pensions Ombudsman (la Médiation). Il s'agit d'un organisme indépendant chargé d'arbitrer les réclamations concernant les produits d'assurance.

Il n'examinera Vos réclamations qu'une fois que Nous Vous aurons fourni la confirmation écrite que Notre procédure interne de réclamation a fait son possible. La Médiation peut être contactée à l'adresse suivante :

The Financial Services and Pensions Ombudsman

Lincoln House

Lincoln Place

Dublin 2

D02 VH29

Téléphone: +353 1 567 7000

Email: info@fspo.ie

Site internet: www.fspo.ie

Le renvoi à l'Ombudsman ne saurait affecter Votre droit d'intenter une action en justice à Notre encontre.

CONDITIONS PARTICULIERES DE L'ASSURANCE ESSENTIEL ET ESSENTIEL PLUS

Pour toutes les garanties, chaque Assuré ne peut déclarer qu'un seul Événement couvert par Police et qu'un seul Événement couvert par an maximum. Les Événements couverts supplémentaires ne seront pas traités.

Frais médicaux engagés dans les Limites territoriales

En cas de Maladie soudaine ou de Blessure accidentelle survenant au cours d'un Voyage couvert dans les Limites territoriales de la Police, Nous assurerons, pendant toute la durée de validité de la Police et **jusqu'à concurrence des Limites financières mentionnées dans le Tableau des garanties et limites**, pour chaque Assuré, les frais énumérés ci-après :

- Frais et honoraires médicaux d'urgence. Médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien lors du premier service d'assistance fourni. Cette couverture exclut le paiement successif des médicaments ou des frais pharmaceutiques découlant de la prolongation dans le temps du traitement initialement prescrit, ainsi que ceux liés à toute affection devenue chronique.
- Frais d'hospitalisation. Nous organiserons et prendrons en charge les frais de transfert à l'hôpital ou à la clinique la plus proche uniquement en cas de Maladie soudaine ou de Blessure accidentelle nécessitant un avis médical immédiat, lorsque Vous êtes jugé non transportable par Nos médecins sur la base des informations fournies par le médecin sur place. Les frais d'hospitalisation cesseront à compter de la date à laquelle Notre Médecin-Conseil Vous informera qu'il est possible et pratique de Vous rapatrier même si Vous refusez cette solution. La responsabilité maximale de l'Assureur ne peut dépasser les montants indiqués dans le Tableau des garanties et des limites.
- Frais relatifs aux déplacements urgents en ambulance demandés par un médecin en cas d'urgence.

Frais dentaires engagés dans les Limites territoriales

Conformément à la couverture des « frais médicaux dans les Limites territoriales » et **dans les Limites Financières**, les frais dentaires considérés comme urgents sont couverts, **à l'exclusion des travaux d'endodontie, d'orthodontie, de reconstruction esthétique de travaux antérieurs, des prothèses, facettes et implants.**

Rapatriement pour raisons médicales

Dès que nécessaire, Nous mettrons en contact Nos services médicaux et les médecins de Votre Lieu de résidence habituel, en cas de Maladie soudaine ou de Blessure accidentelle au cours du Voyage, afin d'organiser Votre transfert si Votre état de santé Vous empêche de poursuivre Votre Voyage.

Si Notre service médical autorise Votre transfert dans un hôpital mieux équipé ou plus spécialisé situé à proximité de Votre Lieu de résidence habituel Nous effectuerons ledit transfert, selon la gravité de Votre état, au moyen :

- d'une ambulance aérienne ;
- d'un hélicoptère-ambulance ;
- d'une compagnie aérienne régulière ;
- d'une compagnie ferroviaire régulière.

Une ambulance aérienne et un hélicoptère-ambulance ne seront utilisés que dans les Limites territoriales.

Les exigences des instructions médicales seront la seule considération prise en compte dans le choix du moyen de transport et de l'hôpital où Vous serez admis.

Si Vous refusez d'être transféré au moment et dans les conditions déterminées par Notre service médical, l'ensemble des couvertures et garanties afférentes à ladite décision sera suspendu.

Transfert du corps

En cas de décès de l'Assuré au cours du Voyage couvert par la Police, Nous organiserons le transport du corps jusqu'au lieu d'inhumation, dans le secteur du Lieu de résidence habituel de l'Assuré, et prendrons en charge les frais y afférents **jusqu'à concurrence de ses Limites Financières**, ainsi que les frais d'embaumement, le minimum légal en matière de cercueil et les procédures administratives. Cette couverture ne sera en aucun cas étendue aux cérémonies funéraires et à l'inhumation.

Prolongation du séjour à l'hôtel pour cause de Maladie soudaine ou de Blessure accidentelle (ESSENTIEL PLUS uniquement)

Nous nous acquitterons des frais découlant de toute prolongation de Votre séjour à l'hôtel prescrite par un médecin, **jusqu'à concurrence des Limites Financières**, et pour un maximum de 5 jours, lorsque la nature de la Maladie soudaine ou de la Blessure accidentelle Vous empêche de poursuivre Votre Voyage, mais qu'une admission dans une clinique ou un hôpital n'est pas nécessaire.

Transport d'une Personne accompagnant un Assuré en cas de rapatriement pour raisons médicales (ESSENTIEL PLUS uniquement)

Si Vous devez être rapatrié en vertu de la disposition « Rapatriement pour raisons médicales », en raison d'une Maladie soudaine ou d'une Blessure accidentelle au cours du Voyage, et que cela devait empêcher le retour d'une personne qui voyageait avec Vous par les moyens initialement prévus, Nous fournirons à cette personne, **dans les Limites financières**, un billet d'avion régulier (classe économique) ou un billet de train (première classe si disponible) jusqu'à Votre Lieu de résidence habituel.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Transport d'une Personne accompagnant un Assuré en cas d'hospitalisation ».

Transport d'une Personne accompagnant un Assuré en cas d'Hospitalisation (ESSENTIEL PLUS uniquement)

Si Vous devez être hospitalisé pour une période supérieure à trois nuits, en raison d'une Maladie soudaine ou d'une Blessure accidentelle au cours du Voyage, et que Vous n'êtes pas accompagné, Nous fournirons un billet d'avion aller-retour régulier (classe économique) ou un billet de train (première classe si disponible) depuis le Lieu de résidence habituel fourni, **à concurrence des Limites financières disponibles**, à une personne pour Vous accompagner, à condition que cette personne dispose de tous les documents nécessaires à ce voyage.

Cette garantie ne saurait s'appliquer à une personne voyageant déjà avec l'Assuré au moment où la Maladie soudaine ou la Blessure accidentelle est survenue.

Cette garantie n'est pas cumulable avec la garantie « Transport d'une Personne accompagnant l'Assuré en cas de rapatriement pour raisons médicales ».

Frais d'hébergement d'une Personne accompagnant l'Assuré en cas d'Hospitalisation (ESSENTIEL PLUS uniquement)

Si Vous devez être hospitalisé pour une période supérieure à trois nuits, en raison d'une Maladie soudaine ou d'une Blessure accidentelle au cours du Voyage, et qu'une personne a spécialement fait le déplacement depuis son Lieu de résidence habituel pour Vous accompagner, Nous paierons l'hébergement à l'hôtel de cette personne au titre des frais de séjour. Nous ne rembourserons ces frais qu'après présentation des factures originales correspondantes, **jusqu'à concurrence des Limites Financières**, et pour un maximum de 5 nuits. Cette garantie ne saurait s'appliquer à une personne voyageant déjà avec l'Assuré au moment où la Maladie soudaine ou la Blessure accidentelle est survenue.

Accompagnement des mineurs de moins de 14 ans et des personnes handicapées (ESSENTIEL PLUS uniquement)

Si, au cours d'un Voyage avec un ou plusieurs Assuré(s) invalide(s) ou âgé(s) de moins de 14 ans et couvert(s) par la présente Police, Vous étiez dans l'impossibilité de prendre en charge ce(s) dernier(s) en raison d'une Maladie soudaine ou d'une Blessure accidentelle couverte par la présente Police, Nous organiserons et prendrons en charge le voyage retour de la personne désignée par l'Assuré ou sa famille et résidant dans Votre Pays de résidence habituel, ou de Notre accompagnateur, afin d'accompagner le(s) mineur(s) ou personne(s) handicapée(s) lors de son/leur retour vers son/leur Lieu de résidence habituel dans les meilleurs délais possibles. Nous prendrons en charge le billet d'avion (classe économique) ou le billet de train (première classe si disponible) des mineurs et des personnes

handicapées **jusqu'à concurrence des Limites Financières**.

17. EXCLUSIONS

Sont exclus les frais qui ne Nous ont pas été préalablement notifiés et ceux pour lesquels l'autorisation correspondante n'a pas été reçue.

En tout état de cause, et à l'exception de ce qui est expressément inclus dans la couverture, les dommages, situations, dépenses et conséquences découlant des éléments suivants sont exclus :

- Tout Etat de santé préexistant. Cela s'applique également à la survenance ou à la détérioration d'une maladie et/ou d'une blessure.
- Tous frais engagés avant la date de début de la Police ou après la date de fin de la Police.
- Refus volontaire, retard ou anticipation du transfert médical que Nous Vous proposons et dont Nous avons convenu avec Notre service médical.
- Maladies mentales, examens médicaux préventifs, thérapie, chirurgie esthétique, syndrome d'immunodéficience acquise et cas où le Voyage a pour objet un traitement médical ou une intervention chirurgicale, traitements médicaux alternatifs et complémentaires (homéopathie, kinésithérapie, etc.), dépenses liées à la physiothérapie et/ou à la rééducation et éléments connexes.
- Frais dentaires non urgents ; frais dentaires dus à la détérioration normale de dents ou de prothèses dentaires ; tout dommage infligé aux prothèses dentaires ou aux métaux précieux.
- Vaccinations.
- Tout traitement qui, de l'avis de Notre équipe médicale, peut raisonnablement attendre Votre retour dans Votre Pays de résidence.
- Tous frais éventuels et toutes procédures administratives nécessaires en cas d'extension de Votre visa.
- Participation d'un Assuré à des paris, à des contestations ou à des litiges.
- Conséquences dérivées de la pratique de sports d'hiver, de compétitions ou de sports automobiles (courses ou rallyes), ainsi que la pratique des activités dangereuses suivantes : boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme avec accès aux glaciers, luge, plongée sous-marine avec appareils respiratoires, spéléologie et saut à ski nautique.
- Les sports aériens en général.
- Sports d'aventure tels que le rafting, le saut à l'élastique, l'hydrospeed, la randonnée dans les gorges, etc.
- Sauvetage en montagne, dans une grotte, en mer ou dans le désert.
- Suicide, tentative de suicide, automutilation et blessures auto-infligées de la part de l'Assuré.

- Maladie soudaine ou Blessure accidentelle résultant de la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, autres que ceux prescrits par un médecin.
- Activité frauduleuse de Votre part ou de la part d'un Assuré ou de l'un de ses ayants droit.
- Épidémies et/ou maladies infectieuses apparaissant soudainement et se propagent rapidement au sein de la population, ainsi que celles causées par la pollution et/ou la contamination de l'atmosphère.
- Guerres, manifestations, insurrections, actes de Terrorisme, sabotages et grèves, officiellement déclarés ou non.
- Transmutation du noyau atomique, et irradiation causée par l'accélération artificielle des particules atomiques.
- Mouvements tectoniques, inondations, éruptions volcaniques et, de manière générale, éléments causés par le déchaînement des forces de la nature. Tout autre phénomène de nature catastrophique ou extraordinaire qui, en raison de son ampleur et de sa gravité, serait considéré comme catastrophique ou désastreux.
- Les Assurés inscrits sur les listes internationales de terroristes potentiels n'ont droit à aucun remboursement ou paiement d'indemnités.
- Accidents causés par une compagnie de transport non autorisée à assurer le transport public de personnes.

- Dépenses non justifiées par des documents justificatifs.
- Problèmes médicaux bénins pouvant être traités localement et ne Vous empêchant pas de poursuivre Votre Voyage.
- Cures thermales, leurs conséquences et les frais qui en découlent.
- Frais médicaux engagés dans Votre Pays de résidence.
- Hospitalisations programmées ou traitements organisés avant ou pendant le Voyage sans être motivés par une urgence, leurs conséquences et les frais qui en découlent.
- Séjours en maison de repos, leurs conséquences et les frais qui en découlent.
- Physiothérapie, éducation physique, chiropractie, leurs conséquences et les dépenses qui en découlent.
- Services médicaux ou paramédicaux et achat de produits dont les propriétés thérapeutiques ne sont pas reconnues par la législation irlandaise et frais connexes.
- Expédition de médicaments.
- Coût des lunettes et des lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation-substitution (comme les stimulateurs cardiaques et les stents), l'enlèvement et/ou la réparation de prothèses, de pièces anatomiques et orthopédiques de tout type (comme une minerve).

TABLEAU DES GARANTIES ET DES LIMITES

	ESSENTIEL	ESSENTIEL PLUS
Description de la couverture	Limites par personne et par sinistre	Limites par personne et par sinistre
Frais médicaux engagés dans les Limites territoriales	30 000 €	60 000 €
Frais dentaires engagés dans les Limites territoriales	100 €	100 €
Rapatriement pour raisons médicales	Coût réel	Coût réel
Transfert du corps	Jusqu'à un maximum de 500 €	Jusqu'à un maximum de 800 €
Prolongation du séjour à l'hôtel en raison d'une Maladie soudaine ou d'une Blessure accidentelle	NON COUVERT	100 € par jour maximum et jusqu'à une couverture maximale de 500 € : 5 nuits
Transport d'une Personne accompagnant un Assuré en cas de Rapatriement pour raisons médicales	NON COUVERT	Billet jusqu'à 500 €
Transport d'une Personne accompagnant un Assuré en cas d'Hospitalisation	NON COUVERT	Billet jusqu'à 500 €
Frais d'hébergement d'une Personne accompagnant un Assuré en cas d'Hospitalisation	NON COUVERT	100 € par jour et jusqu'à une Couverture maximale de 500 € : 5 nuits
Accompagnement des mineurs de moins de 14 ans et des personnes handicapées	NON COUVERT	Billet jusqu'à 500 €

DONNEES 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. Veuillez lire ce document attentivement.

Quelle entité juridique utilise Vos Données personnelles ?

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

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

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

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

Europ Assistance S.A Irish branch, DPO
Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV,
SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-Nous Vos Données personnelles ?

Nous traitons Vos Données personnelles dans le cadre de l'exécution du contrat que Nous avons conclu avec Vous et dans la poursuite de nos intérêts légitimes, et en particulier aux fins suivantes :

- pour vous fournir Votre Police d'assurance et en assurer la gestion ;
- pour gérer Votre sinistre, le cas échéant ;
- pour exercer Nos activités générales d'assureur ;
- pour la souscription d'assurance et la gestion des risques ;
- pour la souscription et l'administration de Polices, le traitement des sinistres et la prévention de la fraude.

Nous traitons également Vos Données personnelles si nécessaire pour Nous conformer aux obligations légales auxquelles nous sommes soumis, y compris aux fins de prévention de la fraude mentionnées ci-dessus.

Si vous ne nous fournissez pas Vos Données personnelles, il ne nous sera pas possible de vous fournir les services prévus par la Police.

Quelles sont les Données personnelles que Nous traitons ?

Seules les Données Personnelles strictement nécessaires aux finalités susmentionnées seront traitées. Nous traiterons notamment les données

suivantes :

- nom, adresse et documents d'identification ;
- informations relatives aux procédures pénales en cours et coordonnées bancaires.

Avec qui partageons-Nous Vos Données personnelles ?

Nous pouvons partager Vos Données personnelles avec d'autres sociétés du groupe Europ Assistance ou avec des sociétés du groupe Generali, des organisations externes telles que Nos auditeurs, réassureurs ou co-assureurs, des gestionnaires de sinistres, des agents, des organismes chargés de l'application des lois et des autorités réglementaires, des agences de prévention des fraudes et des bases de données de sinistres, des distributeurs auxquels Nous avons recours de temps à autre pour fournir le service couvert par Votre Police d'assurance et toutes autres entités menant toute activité technique, organisationnelle et opérationnelle en rapport avec cette assurance. Ces organisations ou entités peuvent traiter séparément Vos Données personnelles à leurs propres fins.

Où transférons-Nous Vos Données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de transférer Vos Données personnelles vers des pays, territoires ou organisations situés en dehors de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne, tels que les États-Unis. Dans de tels cas, le transfert de Vos Données personnelles à des entités hors EEE n'aura lieu que sous réserve de garanties appropriées et adaptées, telles que les Clauses contractuelles types ou tout autre mécanisme juridique approuvé par la Commission européenne. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties adoptées pour le transfert de Vos Données personnelles en dehors de l'EEE en contactant le DPO.

Vos droits concernant Vos Données personnelles

Vous pouvez exercer les droits suivants concernant Vos Données personnelles en contactant Notre DPO :

- Accès - Vous pouvez demander l'accès à Vos Données personnelles ;
- Rectification - Vous pouvez demander la correction des Données personnelles que Nous détenons si elles sont inexacts ou incomplètes ;
- Suppression - Vous pouvez Nous demander la suppression des Données personnelles que Nous détenons à votre sujet, dans les cas suivants :
 - o les Données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été recueillies ou traitées ;
 - o Vous vous opposez à leur traitement et Nous n'avons aucun intérêt légitime supérieur dans leur traitement ;
 - o les Données personnelles ont été traitées illégalement ; ou

- les Données Personnelles doivent être supprimées pour respecter une obligation légale ; et
- Restriction - Vous pouvez Nous demander de restreindre la façon dont Nous traitons Vos Données personnelles, dans les cas où :
 - Vous contestez l'exactitude de Vos Données personnelles, pour une période Nous permettant de vérifier l'exactitude de Vos Données personnelles ;
 - leur traitement est illicite et Vous vous opposez à la suppression des Données personnelles et demandez à la place à ce que leur utilisation soit limitée ;
 - Nous n'avons plus besoin de Vos Données personnelles à des fins de traitement, mais Vous en avez besoin pour la mise en place, l'exercice ou la défense de Vos droits en justice ; ou
 - Vous vous opposez à ce que Nous traitions Vos Données personnelles dans l'attente de la vérification de la primauté de Nos intérêts légitimes sur Vos intérêts.

Vous pouvez exercer Vos droits en contactant Notre DPO à l'adresse suivante :
 eaglobaldpo@europ-assistance.com

La demande d'exercice de l'un quelconque de Vos droits est gratuite, à moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive.

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

Vous pouvez déposer plainte auprès d'une autorité de contrôle de la protection des données personnelles. Le nom et les coordonnées de l'autorité de surveillance irlandaise sont les suivants :

Office of The Data Protection Commission
 Canal House, Station Road
 Portlarlinton
 R32 AP23, Co.Laois
 Ireland

Site Web : www.dataprotection.ie
 E-mail : info@dataprotection.ie
 Téléphone : +353 (0)761 104 800

Pendant combien de temps conservons-Nous Vos Données personnelles ?

Nous conserverons Vos Données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins pour lesquelles elles ont été obtenues ou, lorsque Nous traitons Vos Données personnelles sur la base d'un contrat avec Vous, pendant une période pouvant aller jusqu'à sept ans après l'exécution du contrat.

Veillez noter que, dans certaines circonstances, Nous pouvons conserver Vos Données personnelles pendant une période plus longue, par exemple, si Nous traitons une réclamation en cours ou si Nous pensons de bonne foi que la loi ou un organisme de réglementation pertinent peut raisonnablement Nous obliger à traiter Vos Données personnelles.