

Cher Partenaire,

vous trouverez ci-après le récapitulatif synthétique avec les principales caractéristiques de nos polices d'assurance, développées en collaboration avec **Europ Assistance**, que nous vous suggérons de toujours proposer à vos Clients pour leur permettre de **voyager avec la plus grande sérénité** du départ jusqu'au retour à la maison.

|                                                                                                    | EARLY BOOKING<br>PEUT ÊTRE ACQUISE UNIQUEMENT DANS UN DÉLAI DE 60 JOURS AVANT LE DÉPART | MULTIRISQUES<br>BASE                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ANNULATION<br>(COVID-19 INCLUS)                                                                    | TOUT MOTIF<br>sauf limitations indiquées dans la police**                               | POUR MALADIE, ACCIDENT ET DÉCÈS DE L'ASSURÉ OU D'UN MEMBRE DE SA FAMILLE et autres cas conformément à la police |
| FRAIS MÉDICAUX<br>(COVID-19 INCLUS)                                                                | 58 200 €                                                                                | 58 200 €                                                                                                        |
| ASSISTANCE DOMICILE                                                                                | ✓                                                                                       | ✗                                                                                                               |
| BAGAGES & ACHATS<br>DE PREMIÈRE NÉCESSITÉ                                                          | ✓                                                                                       | ✓                                                                                                               |
| ACCIDENTS PENDANT<br>LES EXCURSIONS                                                                | ✓                                                                                       | ✓                                                                                                               |
| PROLONGATION DE<br>SÉJOUR<br>(COVID-19 INCLUS)                                                     | ✓<br>Jusqu'à 100 € par jour par sinistre, max 10 jours                                  | ✓<br>Jusqu'à 100 € par jour par sinistre, max 10 jours                                                          |
| FRAIS DE RETOUR AU LIEU DE RÉSIDENCE<br>PAR SINISTRE<br>(COVID-19 INCLUS)                          | ✓                                                                                       | ✓                                                                                                               |
| REMBOURSEMENT QUOTE-PART DE<br>RÉSERVATION POUR INTERRUPTION DE<br>CROISIÈRE<br>(COVID-19 INCLUS)  | ✓                                                                                       | ✓                                                                                                               |
| AUTRES PRESTATIONS<br>assistance auto, assistance juridique, rc, retard aérien, assistance parents | ✓                                                                                       | ✓                                                                                                               |

|                                      |                                                   |                                                   |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| PEUT ÊTRE ACQUISE<br>AVEC LES TARIFS | MyCruise, All-Inclusive et Super All-Inclusive    | TOUTES                                            |
| DESTINATIONS                         | TOUTES                                            | TOUTES                                            |
| PÉRIODE DE LA CROISIÈRE              | TOUTES                                            | TOUTES                                            |
| PRIME*                               | À partir de 45 €                                  | À partir de 38 €                                  |
| APTITUDE À LA VENTE                  | Simultanément à la confirmation de la réservation | Simultanément à la confirmation de la réservation |

\* la prime d'assurance correspondra à celle de la tranche « Valeur Voyage » correspondante. Communication synthétique à simple caractère informatif-publicitaire, pour des Conditions d'Assurance complètes et mises à jour, nous vous invitons à consulter le site <https://www.costacroisieres.fr/assurance.html> ou votre Agent de voyages. Produits d'assurance fournis par Europ Assistance Italia S.p.A. Inscrite au tableau des entreprises d'assurance sous le n°1.00108

\*\* Police EARLY BOOKING : il doit dans tous les cas y avoir une motivation objective qui rende impossible la participation au voyage et elle doit être communiquée à l'ouverture du sinistre également pour le calcul des franchises. La police ne prévoit pas l'obligation d'envoyer des justificatifs, sauf dans le cas d'une hospitalisation ou d'un décès. Europ Assistance se réserve toutefois le droit de demander toute la documentation ultérieure utile aux enquêtes et aux vérifications nécessaires. Il existe quelques exclusions comme à l'Art.5. EXCLUSIONS COMMUNES (valables pour toutes les garanties) de la police et l'Art. 11. Europ Assistance ne rembourse pas en cas : a. faillite du transporteur ou de tout autre fournisseur ; b. épidémies ayant une caractéristique de pandémie (déclarée par l'OMS), à l'exception du COVID-19 et de ses variantes et mutations, de gravité et virulence telles qu'elles impliquent une mortalité élevée ou bien nécessitant des mesures restrictives visant à réduire le risque de transmission à la population civile. À simple titre d'exemple non limitatif : fermeture d'écoles et de zones publiques, limitation de transports publics en ville, limitation du transport aérien ; c. quarantaines ; d. causes d'ordre non médical, connues de l'Assuré au moment de la réservation ; e. arrhes ou acomptes non justifiés par des documents fiscaux de pénalité.

# Assurance Voyage

## Document d'information sur le produit d'assurance

### Compagnie: Europ Assistance S.A.



Produit: Police Multirisques Base Ed. 03/2024

Société anonyme dont le siège social est situé 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 4, place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France), sous le numéro 4021295. Cette Police d'Assurance Collective est souscrite auprès de sa filiale irlandaise EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH, dont le siège social est situé au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Des informations précontractuelles et contractuelles complètes sur le produit sont fournies dans d'autres documents.

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

Cette police d'assurance couvre la perte financière que vous pourriez encourir en raison de l'annulation ou de l'interruption du Voyage couvert, d'une assistance médicale ou non médicale, responsabilité civile à l'étranger, bagages, espèces et documents personnels, accident personnel, départ manqué ou retardé.



### Qu'est-ce qui est assuré?

- ✓ **Annulation Voyage** : Vous êtes couvert pour le remboursement de la pénalité en cas de renoncement au voyage suite aux circonstances assurées, involontaires et imprévisibles au moment de la réservation.
- ✓ **Annulation des excursions** : Vous êtes couvert pour la renonciation à des excursions réservées et payées lors de la réservation
- ✓ **Bagage** : Vous êtes couvert 1/ en cas de dommages matériels et directs ; 2/ l'achat de produits de première nécessité suite à un retard de livraison de bagage
- ✓ **Assistance Sanitaire et Frais Médicaux** : Vous êtes couvert pour une consultation médicale par téléphone, le signalement d'un médecin spécialisé, le transport-rapatriement sanitaire, le retour concomitant de tous les membres de la famille ou d'un accompagnant, le retour accompagné d'un mineur assuré, le retour anticipé de l'assuré, une présence hospitalisation, le paiement des frais de prolongation de séjour, les frais d'hôtel à terre, le retour de l'assuré convalescent, l'envoi de médicaments urgents, un interprète, la transmission de messages urgents, le remboursement des frais téléphoniques, une avance d'argent dans le cas d'une maladie survenue lors du voyage
- ✓ **Assistance Juridique** : Vous êtes couvert pour la constitution de la caution pénale ainsi que la désignation d'un avocat à l'étranger suite à un fait dont vous vous êtes rendu responsable à l'étranger
- ✓ **Interruption de la croisière** : Vous êtes couvert pour le prorata de la croisière non utilisé à compter de la date de débarquement, à condition que le réembarquement successif ne soit pas possible
- ✓ **Retard Aérien** : Vous êtes couvert pour le retard de votre vol quelle que soit la raison justifiée de plus de 8 heures complètes, rendant l'embarquement sur la croisière impossible
- ✓ **Responsabilité civile à l'égard de tierces parties** : Vous êtes couvert pour les sommes que vous êtes tenu de payer en tant que responsable civil au titre de dédommagement de dommages provoqués involontairement à des tierces parties
- ✓ **Accidents** : Vous êtes couverts pour les accidents subis durant les sorties et excursions à terre qui ont pour conséquence le décès ou l'invalidité permanente ainsi que les accidents subis durant un malaise ou un état d'inconscience.
- ✓ **Assistance à domicile pour les membres de la famille** : Vous êtes couvert pour une consultation médicale par téléphone, l'envoi d'un médecin au « membre de la famille », le remboursement des frais médicaux
- ✓ **Transfert sécurisé - Assistance automobile** : Vous êtes couvert pour le secours routier avec remorquage du véhicule du lieu de l'événement vers le garagiste le plus proche, le remboursement des frais de garde du véhicule jusqu'au retour de votre croisière, une avance sur les frais de réparation, la livraison du véhicule au retour de la croisière au port d'arrivée, un véhicule de remplacement

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



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré?

- \* **Concernant l'annulation** : frais de dossier, primes d'assurance, taxes d'aéroport, frais de chargement et de déchargement et visa
- \* **Concernant les bagages** : l'argent, titres de transport, documents, chèques, cartes de crédit, collections, billets de voyage, équipement audio, matériel audiovisuel, instruments professionnels
- \* **Concernant les frais et l'assistance médical** : les frais médicaux encourus pour la pratique des compétitions sportives, les visites médicales après le retour à domicile, l'entretien et la réparation des prothèses et dispositifs thérapeutiques
- \* **Concernant l'assistance juridique** : charges fiscales, paiement des amendes
- \* **Concernant la responsabilité civile** : vol, détention et utilisation d'armes et de munitions, circulation de véhicules à moteur, les exercices d'activités professionnelles et l'exercice de la chasse
- \* **Concernant les accidents** : hernies, à l'exception des fractures de la paroi abdominale causées par l'effort, et des infarctus.



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

#### Exclusions générales

- ! 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, guerre civile, situations de conflit armé, rebellions, révolutions, insurrections, mutineries, loi martiale, pouvoir militaire ;
- ! Pollution, 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, Matériel, substance, composés, biologiques et/ou chimiques ;
- ! Manquement du transporteur ou de tout autre fournisseur ;
- ! Erreurs ou omissions lors de la réservation ou impossibilité d'obtenir le visa ou le passeport ;
- ! Abus d'alcool, utilisation non thérapeutique de stupéfiants et psycholeptique, suicide ou tentative de suicide ;
- ! Catastrophes naturelles, épidémies ayant les caractéristiques d'une pandémie (déclarée par l'OMS), à l'exception du Covid-19 et de ses variants et mutations.



## Où suis-je couvert?

- ✓ L'assurance couvre les pays compris dans le voyage réservé auprès de l'organisateur de voyage, à l'exception des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran, Biélorussie, Russie, les régions de Donetsk, Lougansk et Zaporizhzhia, Kherson.



## Quelles sont mes obligations?

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



## Quand et comment effectuer les paiements?

La contribution est communiquée à l'Adhérent avant l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables. Elle est payée à l'Assureur au moment de l'Adhésion par les moyens de paiement acceptés.



## Quand commence la couverture et quand prend-elle fin?

Pour la couverture annulation, vous êtes couvert à partir de la date de début de l'Adhésion jusqu'au moment où la croisière commence.

Pour la garantie annulation excursions réservées dans le contexte de la croisière, vous êtes couvert à partir du moment de l'embarcation et jusqu'au moment du début de l'excursion.

Pour la garantie « retard avion », vous êtes couvert à partir du dernier horaire officiel communiqué par Costa Croisière S.p.A.

Pour la garantie accidents graves « sorties et excursions », vous êtes couvert à partir du moment du débarquement au sol pendant la durée de la sortie ou excursion jusqu'au moment où les opérations d'embarquement commencent.

Pour la garantie transfert sécurisé- assistance automobile, vous êtes couvert à partir de 24 heures avant le début prévu de la croisière.

Pour toutes les autres garanties, vous êtes couvert à partir du moment où le premier service prévu par le contrat de voyage commence et jusqu'au moment où la dernière formalité prévue par le contrat est achevée.



## Comment puis-je résilier le contrat?

L'assuré a le droit de se rétracter si la durée de la police est supérieure à un (1) mois et qu'elle a été conclue à distance (par exemple : par téléphone, e-mail ou par internet), avec effet immédiat dès la notification de la rétractation.

Dans ce cas, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet de la police, en envoyant un e-mail à : [customerservice@costa.it](mailto:customerservice@costa.it)

## CONDITIONS D'ASSURANCE POLICE MULTIRISQUES BASE IB2400280FRMUO

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. Veuillez 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 Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, D02 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089. Europ Assistance SA est une société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, France, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405.

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

Ground Floor, Central Quay  
Block B, Riverside IV, SJRQ  
Dublin 2, D02 RR77  
Ireland

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

#### 2. Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons et traitons vos données personnelles à différentes fins.

Dans le cadre de votre contrat, nous traitons vos données personnelles pour :

- souscrire des assurances et gérer les risques qui y sont liés ;
- effectuer des contrôles d'éligibilité ;
- gérer votre police d'assurance ; et
- gérer vos demandes d'indemnisation et vos réclamations.

Pour satisfaire nos intérêts légitimes, nous sommes également susceptibles de traiter vos données personnelles pour :

- prévenir et gérer les fraudes et/ou prévenir les irrégularités ;
- mener et gérer des enquêtes et des contrôles de satisfaction clients ; et
- améliorer sans cesse l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des réclamations (par exemple, effectuer des analyses, améliorer l'expérience utilisateur ; déboguer et mener des recherches ; fournir un service client et des formations).

Nous procédons à une mise en balance des intérêts afin de nous assurer que ces activités de traitement sont conformes au règlement général sur la protection des données.

Lors de la collecte de données sensibles, telles que les données relatives à la santé, nous vous demanderons votre consentement explicite.

Enfin, nous pouvons être amenés à traiter vos données personnelles pour nous conformer à des obligations légales en matière de :

- lutte contre le blanchiment d'argent ;
- lutte contre le financement du terrorisme ;
- sanctions économiques et financières internationales.

#### 3. Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Nous ne traitons que les données personnelles strictement nécessaires aux fins susmentionnées. Nous traitons notamment :

- votre nom, vos coordonnées, et vos pièces d'identité (passeport, par exemple) ;
- vos coordonnées bancaires ;
- tout document que vous nous fournissez dans le cadre de votre demande.

#### 4. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles de transmettre vos données personnelles à d'autres filiales d'Europ Assistance et du Groupe Generali, et à des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs, coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents et distributeurs, afin qu'ils puissent vous fournir les services couverts par votre police, ainsi qu'à d'autres organismes exerçant des activités techniques, organisationnelles et opérationnelles en appui à l'assurance. Ces organisations et organismes peuvent vous demander un consentement distinct avant de traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

Nous sommes également susceptibles de partager certaines informations pertinentes concernant votre réclamation (par exemple, le statut de la réclamation, le type, le motif) avec Costa Crociere S.p.A dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que Costa Crociere S.p.A a conclu avec vous.

#### 5. Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont nécessaires à l'exécution du contrat. Si vous choisissez de ne pas nous les communiquer, nous ne serons pas en mesure d'exécuter le contrat ni de vous fournir les services correspondants.

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

Nous sommes susceptibles de transférer vos données personnelles vers des pays, territoires ou organisations qui ne font pas partie de l'Espace économique européen (EEE) et qui ne sont pas

reconnus comme assurant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles à des organisations situées en dehors de l'EEE s'effectuera dans le respect de garanties appropriées et adéquates, conformément à la législation applicable. Vous avez le droit d'obtenir des informations et, le cas échéant, une copie des garanties que nous adoptons pour un tel transfert, auprès du délégué à la protection des données.

#### 7. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Vous pouvez exercer les droits suivants relativement à vos données personnelles

Accès – vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles.

- Rectification – vous pouvez nous demander de corriger des données personnelles inexacts ou incomplètes.

- Effacement – vous pouvez nous demander d'effacer des données personnelles si l'un des motifs suivants s'applique :

1. Les données personnelles ne sont plus nécessaires aux fins pour lesquelles nous les avons collectées ou traitées.
2. Vous retirez le consentement sur lequel est fondé le traitement, et le traitement n'est motivé par aucun motif juridique.
3. Vous vous opposez à la prise de décision automatisée et le traitement n'est motivé par aucun motif légitime impérieux, ou vous vous opposez au traitement à des fins de marketing direct.
4. Nous avons traité vos données personnelles de manière illégale.
5. Nous sommes dans l'obligation d'effacer vos données personnelles pour nous conformer à nos obligations légales en vertu de la législation de l'Union européenne ou de l'État membre à laquelle nous sommes soumis.

- Restriction – vous pouvez nous demander de restreindre la manière dont nous traitons vos données personnelles dans l'une des situations suivantes :

1. Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles, jusqu'à ce que nous puissions vérifier leur exactitude.
2. Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des données personnelles et demandez plutôt à ce que leur utilisation soit limitée.
3. Nous n'avons plus besoin de vos données à personnelles à des fins de traitement, mais vous souhaitez que vos données personnelles soient utilisées pour établir, exercer ou défendre des droits légaux.
4. Vous vous opposez au traitement en vertu du droit d'opposition à la prise de décision automatisée, et vous nous demandez de restreindre notre utilisation jusqu'à ce que nous ayons vérifié si des motifs légitimes nous autorisent à passer outre votre droit d'opposition.

- Portabilité – vous pouvez nous demander de transférer vos données personnelles vers une autre organisation ou de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible à la machine.

- Objection – lorsque nous traitons vos données personnelles pour satisfaire notre intérêt légitime, y compris à des fins de marketing direct, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement de vos données personnelles et de nous demander de mettre fin à ces activités de traitement.

- retrait du consentement – vous pouvez à tout moment retirer votre consentement concernant le traitement de vos données personnelles. Si vous retirez votre consentement, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de donner suite à votre demande.

Vous pouvez exercer vos droits en contactant notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

L'exercice de vos droits est gratuit, à moins que vos demandes ne soient manifestement infondées ou excessives.

#### 8. Quels sont vos droits si nous utilisons des processus décisionnels automatisés ?

Pour traiter votre demande et vous répondre au plus vite, nous utilisons un système de gestion des demandes qui scanne et analyse le contenu de votre demande et de vos pièces justificatives. L'évaluation de votre demande est donc entièrement automatisée et le processus de prise de décision ne comprend aucune intervention humaine. Sur la base de la lecture et de l'interprétation des justificatifs que vous nous avez fournis, le système de gestion des sinistres déterminera si votre sinistre répond aux conditions de votre police et s'il convient d'accepter ou de rejeter votre sinistre, en tout ou en partie.

Nous vérifions régulièrement notre système de gestion des sinistres pour nous assurer qu'il reste juste, efficace et précis.

Dans tous les cas, vous avez le droit d'obtenir une explication de la décision rendue concernant votre demande, de la contester et de demander à ce qu'un de nos opérateurs revoie la décision manuellement. Pour ce faire, envoyez un e-mail à [claimscosta@roleurop.com](mailto:claimscosta@roleurop.com), comme pour le traitement manuel des réclamations.

Nous utiliserons également vos données personnelles pour améliorer en permanence l'efficacité et la rapidité de notre système de gestion des sinistres. Vous avez le droit de nous demander de ne pas utiliser vos données personnelles à cette fin en particulier.

#### 9. Comment effectuer une réclamation ?

Si vous n'êtes pas satisfait des réponses que nous vous avons fournies, vous avez le droit d'effectuer une réclamation auprès de l'autorité de contrôle dont voici les coordonnées

**Autorité irlandaise :**

Tél. : 0303 123 1113 (ligne locale) ou 01625 545 745 (ligne nationale)

Adresse e-mail : [casework@ico.org.uk](mailto:casework@ico.org.uk)  
Site internet : <https://ico.org.uk/>

#### 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 conserverons vos données personnelles aussi longtemps que nécessaire aux fins énoncées ci-dessus, ou aussi longtemps que la loi l'exige.

#### Prescription

La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

Conformément à l'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. Par exception, les actions dérivant d'un contrat d'assurance relatives à des dommages résultant de mouvements de terrain consécutifs à la sécheresse-réhydratation des sols, reconnus comme une catastrophe naturelle dans les conditions prévues à l'article L. 125-1, sont prescrites par cinq 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.

La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'assurance sur la vie lorsque le bénéficiaire est une personne distincte du souscripteur et, dans les contrats d'assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les bénéficiaires sont les ayants droit de l'assuré décédé.

Pour les contrats d'assurance sur la vie, nonobstant les dispositions du 2°, les actions du bénéficiaire sont prescrites au plus tard trente ans à compter du décès de l'assuré. »

Conformément à l'article L114-2 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 ou d'un envoi recommandé électronique, avec accusé de réception adressés 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. »

Conformément à l'article L114-3 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), reproduits ci-après :

- Article 2240 du Code civil : « La reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription ».

- Article 2241 du Code civil : « La demande en justice, même en référé, interrompt le délai de prescription ainsi que le délai de forclusion. Il en est de même lorsqu'elle est portée devant une juridiction incompétente ou lorsque l'acte de saisine de la juridiction est annulé par l'effet d'un vice de procédure.

- Article 2242 du Code civil : « L'interruption résultant de la demande en justice produit ses effets jusqu'à l'extinction de l'instance ».

- Article 2243 du Code civil : « L'interruption est non avenue si le demandeur se désiste de sa demande ou laisse périmer l'instance, ou si sa demande est définitivement rejetée. »

- Article 2244 du Code civil : « Le délai de prescription ou le délai de forclusion est également interrompu par une mesure conservatoire prise en application du code des procédures civiles d'exécution ou un acte d'exécution forcée. »

- Article 2245 du Code civil : « L'interpellation faite à l'un des débiteurs solidaires par une demande en justice ou par un acte d'exécution forcée ou la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait interrompt le délai de prescription contre tous les autres, même contre leurs héritiers. En revanche, l'interpellation faite à l'un des héritiers d'un débiteur solidaire ou la reconnaissance de cet héritier n'interrompt pas le délai de prescription à l'égard des autres cohéritiers, même en cas de créance hypothécaire, si l'obligation est divisible. Cette interpellation ou cette reconnaissance n'interrompt le délai de prescription, à l'égard des autres codébiteurs, que pour la part dont cet héritier est tenu. Pour interrompre le délai de prescription pour le tout, à l'égard des autres codébiteurs, il faut l'interpellation faite à tous les héritiers du débiteur décédé ou la reconnaissance de tous ces héritiers.

- Article 2246 du Code civil : « L'interpellation faite au débiteur principal ou sa reconnaissance interrompt le délai de prescription contre la caution ».La prescription est le délai à l'expiration duquel une action ne peut plus être entreprise, pour tous litiges survenus entre l'Adhérent, l'Assuré et/ou l'Assureur à la suite notamment d'un sinistre couvert.

#### 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 :

EUROP ASSISTANCE

P.O. Box 36009

28020 Madrid – ESPAGNE

[complaints\\_eaib\\_fr@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_fr@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 :

#### La Médiation de l'Assurance

TSA 50110

75441 Paris Cedex 09

FRANCE

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

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

#### AUTORITE DE CONTROLE

L'Autorité chargée du contrôle est

l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de résolution- A.C.P.R -

4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09

#### RENONCIATION

L'assuré peut renoncer au bénéfice de sa police dans les cas suivants :

- L'assuré a le droit de se rétracter si la durée de la police est supérieure à un (1) mois et qu'elle a été conclue à distance (par exemple : par téléphone, e-mail ou par internet), avec effet immédiat dès la notification de la rétractation.

Dans ce cas, Vous pouvez exercer Votre faculté de renonciation dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet de la police, en envoyant un e-mail à : [customerservice@costa.it](mailto:customerservice@costa.it)

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de la police que j'ai conclue en date du XXX suivant Certificat d'Assurance n°XXXX. Signature. »

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

Dans ce cas, Vous pouvez exercer Votre faculté de renonciation dans un délai de 14 jours à compter de la date d'effet de la Police, en envoyant un e-mail à : [customerservice@costa.it](mailto:customerservice@costa.it)

A cet effet, Vous pouvez utiliser le modèle suivant : « Je soussigné(e), (M/ Mme, nom, prénom, adresse) déclare renoncer au bénéfice de la Police que j'ai conclue en date du XXX suivant Certificat d'Assurance n°XXXX. Signature. »

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

Vous pouvez également choisir de ne pas bénéficier de votre faculté de renonciation en demandant – le cas échéant – l'exécution des garanties de la police.

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

Si vous avez des questions concernant votre police, Vous pouvez nous contacter via l'email suivant : [infocosta@roleurop.com](mailto:infocosta@roleurop.com)

#### 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.

**Mouillure** : dommages aux bagages dus à l'exposition à des liquides et/ou à leur déversement.

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

**Séjour (de Hospitalisation)** : la période pendant laquelle l'Assuré est retenu dans la structure hospitalière à bord.

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

**Événement 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 événement.

**Europ Assistance SA**: EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 48 123 637 EUR dont le siège social est situé au 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, 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 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, D02 RR77, Ireland, et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.

Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75441 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.

**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 ».

**Transporteur** : tout moyen de transport utilisé pendant le voyage organisé par Costa Crociere et inclus dans le forfait acheté.

**Transporteur maritime** : COSTA CROCIERE S.p.A.

**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.

## ATTENTION

Vous ne serez couvert par la présente police que si vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de votre pays d'origine à la date de départ. Les recommandations incluent les "contre-indications de voyages ou d'effectuer tous voyages sauf ceux indispensables.

## 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 réglementé 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 dérivant 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 contrevenance 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), à l'exception du Covid-19 et de ses variants et mutations, 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. FAUSSE DECLARATION DU RISQUE

Les déclarations volontairement fausses ou incorrectes ou les réticences intentionnelles de l'assuré 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 l'assuré n'a eu aucune influence sur le sinistre. Dans ce cas, l'assureur a le droit de conserver toutes les primes payées et a droit au paiement de toutes les primes impayées et échues à titre de dommages-intérêts.

Les déclarations fausses ou incorrectes ou la réticence de l'assuré, 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 compléments et exactement déclarés.

### Art.7. AUGMENTATION OU REDUCTION DU RISQUE

L'assuré doit déclarer par lettre recommandée à l'assureur toute augmentation du risque couvert par la police dans les quinze (15) jours à compter de la date à laquelle l'assuré a eu connaissance d'un tel événement.

L'assuré doit notifier par écrit l'assureur de toute réduction du risque couvert par la police.

### Art.8. OBLIGATION DE MINIMISER LE DOMMAGE

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

#### Art.9. DROIT DE SUBROGATION

Après vous avoir réglé une indemnité, l'assureur sera subrogé dans les droits et actions que l'assuré pourrait avoir contre les tiers responsables du dommage subi par l'assuré. Notre subrogation sera limitée au montant de l'indemnité que nous vous aurons versé ou au montant des prestations exécutées.

Vous nous fournirez l'assistance nécessaire pour l'exercice de notre subrogation.

#### Art.10. PLURALITE D'ASSURANCES

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

#### Art.11. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION COMPETENTE

La police est soumise au droit français.

Tout litige relatif à la police, qu'il s'agisse de son exécution ou de son interprétation, sera soumis à la compétence exclusive des juridictions françaises.

#### Art.12. 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.13. PRIME

La prime par Assuré est reportée dans les tableaux suivantes:

| Coût individuel du voyage    | Prime brute | dont impôts |
|------------------------------|-------------|-------------|
| Jusqu'à € 350,00             | € 38,00     | € 3,14      |
| De € 350,01 à € 500,00       | € 45,00     | € 3,72      |
| De € 500,01 à € 650,00       | € 55,00     | € 4,54      |
| De € 650,01 à € 800,00       | € 65,00     | € 5,37      |
| De € 800,01 à € 1.000,00     | € 78,00     | € 6,44      |
| De € 1.000,01 à € 1.250,00   | € 83,00     | € 6,85      |
| De € 1.250,01 à € 1.500,00   | € 90,00     | € 7,43      |
| De € 1.500,01 à € 2.500,00   | € 104,00    | € 8,59      |
| De € 2.500,01 à € 3.750,00   | € 126,00    | € 10,40     |
| De € 3.750,01 à € 5.000,00   | € 132,00    | € 10,90     |
| De € 5.000,01 à € 7.500,00   | € 148,00    | € 12,22     |
| De € 7.500,01 à € 12.000,00  | € 180,00    | € 14,86     |
| De € 12.000,01 à € 80.000,00 | € 199,00    | € 16,43     |

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€                                     | € 180,00    | € 14,86     |
| Pour un tronçon "Tour du monde" compris entre 12.000,01€ et 80.000,00€                 | € 199,00    | € 16,43     |
| Pour deux tronçons "Tour du monde" ou l'intégralité "Tour du monde" jusqu'à 80.000,00€ | € 199,00    | € 16,43     |

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 350,00 Euro. Si le mineur doit encourir des frais juridiques liés à la formule touristique (transfert, transport aérien ou séjour hôteliers) de plus de Euro 350,00, la prime d'assurance sera celle de la catégorie « Valeur du voyage » correspondante.

#### Art.14. PAIEMENT DE LA PRIME

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

#### Art.15. REGLEMENT DES SINISTRES

En cas de sinistre, vous serez indemnisé dans un délai de trente (30) jours suivant la réception des documents justificatifs du sinistre ou suivant notre accord quant à la prise en charge du sinistre.

Le règlement de l'indemnité d'assurance interviendra dans la monnaie indiquée au Tableau des Garanties de la présente police.

En ce qui concerne les couvertures d'assistance, vous devez nous contacter immédiatement lors de la survenance de l'événement garanti. Si nous ne sommes pas intervenus pour vous prendre en charge et qu'un remboursement est néanmoins prévu par la police, vous devrez nous fournir les documents justificatifs nécessaires.

#### Art.16. SANCTIONS INTERNATIONALES

Les « sanctions internationales » désignent l'ensemble des dispositions nationales et internationales qui régissent les embargos, les individus et les entités sanctionnées, le financement du terrorisme et les restrictions commerciales adoptées par : i) les Nations Unies; (ii) l'Union européenne ; (iii) les États-Unis d'Amérique, principalement par l'intermédiaire de l'Office of Foreign Assets Control du Département du Trésor des États-Unis ; (iv) le Royaume-Uni et (v) les juridictions nationales régissant les présentes Conditions d'assurance.

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, de la France, du Royaume-Uni ou des États-Unis d'Amérique.

Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

#### Art.17. TERRITORIALITE

L'assurance couvre les pays compris dans le voyage réservé auprès de l'organisateur de voyage, à l'exception des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Iran, Biélorussie, Russie, les régions de Donetsk, Lougansk et Zaporizhzhia, Kherson.

#### Art.18. 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 indemnités/remboursements/frais de prise en charge, ne dépassent pas la limite de catastrophe indiquée.

#### Art.19. LIMITES OPÉRATIONNELLES

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

### GARANTIES D'ASSURANCE

#### Art.20. ANNULATION VOYAGE

##### 20.1 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 :

- a) 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 ;
  - b) désignation de l'assuré en temps que jury ou sa convocation devant les autorités judiciaires ;
  - c) 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 ;
  - d) 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 ;
  - e) raisons professionnelles empêchant l'utilisation des vacances programmées par l'assuré suite à :
    - un licenciement ;
    - une nouvelle embauche ;
  - f) vol des documents de l'assuré nécessaires à l'expatriation, si l'impossibilité matérielle de les refaire à temps pour le départ est prouvée ;
  - g) changement de date :
    - de la session d'examens scolaires ou d'habilitation à l'exercice professionnel ;
    - de participation à un concours public ;
    - du mariage ;
  - h) 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.

##### 20.2 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) ;
  - **15%, pour un minimum de Euro 50,00, du montant la pénalité en cas de causes d'ordre médical autres que l'hospitalisation et le décès ;**
  - **20%, pour un minimum de Euro 50,00, du montant la pénalité en cas d'annulation et/ou de modification du voyage pour des raisons non d'ordre médical ;**
- 20.3 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.

##### 20.4 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'événement 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'événement, 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.
- 20.5 Capital maximum pouvant être assuré**

Le capital maximum est de Euro 80.000,00 par personne. Dans tous les cas, le capital maximum pouvant être assuré est de Euro 160 000,00 par cabine.

## **Art.21. ANNULATION DES EXCURSIONS (réservées de manière contextuelle)**

### **21.1 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.

### **21.2 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.22. BAGAGE**

### **22.1 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 du bagage. Sont également couverts la non-livraison, les dommages et/ou la mouillure s'ils sont causés par le transporteur.

**La garantie couvre également les dommages provoqués au bagage par le TRANSPORTEUR MARITIME pendant les opérations d'embarquement/débarquement, jusqu'à un maximum de Euro 150,00.**

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, calculées 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.

### **22.2 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 inadapté, aux événements atmosphériques, rayures et abrasions ;
- lorsqu'une copie certifiée authentique de la réclamation visée par les autorités compétentes du lieu où l'événement 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.

### **22.3 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'événement, jusqu'au capital assuré, au net des indemnisations 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.

### **22.4 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.23. ASSISTANCE SANITAIRE et FRAIS MÉDICAUX**

### **23.1 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 pour assuré 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'Etranger 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.

### **23.2 Objet garantie frais médicaux**

**La garantie produit ses effet 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 :

**23.2.1 paiement direct des frais hospitaliers et chirurgicaux jusqu'à € 50.000,00**

**23.2.2 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 :

**23.2.3 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.

**23.2.4 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 ;

**23.2.5 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.

**23.3 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. 17.2.4 ;
- 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.

**23.4 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.

**23.4.1 Assistance en voyage**

- a) Les prestations d'assistance sont fournies par événement, dans les limites du capital assuré et des éventuelles sous-limites.
- b) 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.
- c) 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 inexactes transmises par l'assuré ;
- e) Europ Assistance n'est en aucun cas tenue de verser des indemnités en remplacement des garanties d'assistance dues.

**23.4.2 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.24. 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.25. INTERRUPTION DE LA CROISIÈRE**

**25.1 Objet**

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

a) **transport – rapatriement sanitaire** tel qu'il est prévu par la garantie établie par l'article 23.1 ;

b) **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 23.1 ;

c) **transport du corps** tel qu'il est prévu par la garantie établie par l'article 23.1, 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.

**25.2 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.26. RETARD AERIEN**

**26.1 Objet**

**26.1.1 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.

**26.1.2 Remboursement croisière**

En alternative au point 26.1.1, si le retard de l'avion du premier vol aller est de plus de 8 heures complètes et qu'il empêche l'assuré de monter à bord du navire, 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).

**26.2 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.27. RESPONSABILITÉ CIVILE À L'ÉGARD DE TIERCES PARTIES (RCT)**

**27.1 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.

**27.2 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.

**27.3 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.

#### 27.4 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.

#### 27.5 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.

#### 27.6 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.

#### 27.7 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.

#### 27.8 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.28. ACCIDENTS

#### 28.1 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.

#### 28.2 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.

#### 28.3 Capitaux assurés

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

#### 28.4 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.

#### 28.5 Critères de liquidation

Europ Assistance verse :

- a) 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 ;
- b) 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 ;
- c) 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 ;
- d) en cas de décès, la somme assurée aux bénéficiaires ;

e) l'indemnisation n'est pas cumulée 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 ;

f) 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 adéquat.

#### 28.6 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.

#### 28.7 Bénéficiaires

Héritiers légitimes et/ou testamentaires.

### Art.29. ASSISTANCE À DOMICILE POUR LES MEMBRES DE LA FAMILLE

#### 29.1 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.30. TRANSFERT SÉCURISÉ – Assistance Automobile**

#### **30.1 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.31. OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE**

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

Pour la gestion des sinistres sous toutes garanties, Europ Assistance pourra demander à l'Assuré d'autres documents nécessaires à l'évaluation du sinistre et l'Assuré est tenu de les lui remettre.

#### **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

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

– par email à l'adresse [claimscosta@roleurop.com](mailto:claimscosta@roleurop.com)

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 <https://costa.eclaims.europ-assistance.com> (à l'exception des garanties RCT et accidents)

– par email à l'adresse: [claimscosta@roleurop.com](mailto:claimscosta@roleurop.com)

– par courrier - Europ Assistance Service Indemnisations GCC - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN)

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**

**Si Vous êtes un ressortissant ou un résident des États-Unis et que vous vous rendez à Cuba, vous devrez fournir la preuve que vous avez voyagé à Cuba conformément aux lois des États-Unis pour que nous puissions fournir un service ou un paiement.**

#### **Annulation voyage**

**Suite à la déclaration par téléphone ou Internet, transmettre par courrier au Europ Assistance Service Indemnisations GCC - 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 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 ;
- la réponse définitive du transporteur 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 rachetés dans l'urgence ;
- l'original des justificatifs d'achat des effets personnels rachetés dans l'urgence.

#### **En cas de dommage (y compris d'incendie) :**

- 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) et copie de la lettre de réclamation transmise au transporteur aérien avec la demande d'indemnisation et la réponse définitive du transporteur, avec indication de tout montant versé.
- de la part d'un autre transporteur : original de l'attestation délivrée par la structure Costa Crociere compétente.
- de la part du transporteur maritime : en cas de dommages au bagage à bord du navire ou pendant les opérations d'embarquement/débarquement : déclaration de dommages délivrée par le personnel du navire.

Dans tous les cas, vous devez également envoyer 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 et les photographies du bagage endommagé, indiquant la marque.

#### **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.

#### **Achats de produits de première nécessité**

- une déclaration de la société de gestion de l'aéroport certifiant le retard de la délivrance des bagages au-delà de 8 heures et l'heure de la délivrance tardive ;
- copies des factures, des reçus ou des reçus fiscaux, accompagnés des données fiscales (numéro de TVA ou code fiscal) des émetteurs et des détenteurs des reçus eux-mêmes, prouvant la valeur des biens achetés ;
- copie de la lettre de réclamation transmise au transporteur avec la demande d'indemnisation et réponse définitive du transporteur.

#### **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**

##### **à Europ Assistance Service Indemnisations GCC - 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 email à l'adresse: [claimscosta@roleurop.com](mailto:claimscosta@roleurop.com)

– par Internet, sur le site <https://costa.eclaims.europ-assistance.com>

Europ Assistance garantit la gestion et la clôture du dossier dans les **10 jours** lorsque la documentation complète est transmise par le portail dédié et dans les **20 jours** lorsque toute la documentation complète est transmise par tous les autres voies. 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. 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 Indemnisations GCC - 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.32. 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 IB2400280FRMUO doit être exercée au moment de la réservation par tous les participants inscrits dans ce même dossier.

#### **SCHEMA RÉCAPITULATIF DES MODALITÉS DE DÉCLARATION DES SINISTRES valable pour la police MULTIRISQUES BASE IB2400280FRMUO**

| Garanties                                                                                                                                                                     | Modalités de déclaration<br>(information d'Europ Assistance quant au sinistre)                                                                                                                                                    | Termes de la déclaration  | Procédure de gestion du sinistre     | Découverts                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ❖ Annulation voyage                                                                                                                                                           | Internet:<br><a href="https://costa.eclaims.europ-assistance.com">https://costa.eclaims.europ-assistance.com</a><br>Email:<br><a href="mailto:claimscosta@roleurop.com">claimscosta@roleurop.com</a><br>N° téléphone +33157329090 | Avant le départ           | Accès à la procédure « Quick »       | Application des découverts standard<br>- 0% décès/hospitalisation<br>- 15% autres causes médicales<br>- 20% causes non médicales |
|                                                                                                                                                                               | Autres voies                                                                                                                                                                                                                      |                           | Pas d'accès à la procédure « Quick » |                                                                                                                                  |
| ❖ Bagage<br>❖ Remboursement des frais médicaux<br>❖ Interruption de la croisière<br>❖ Retard avion                                                                            | Internet:<br><a href="https://costa.eclaims.europ-assistance.com">https://costa.eclaims.europ-assistance.com</a><br>Email:<br><a href="mailto:claimscosta@roleurop.com">claimscosta@roleurop.com</a><br>N° téléphone +33157329090 | Au retour de la croisière | Accès à la procédure « Quick »       |                                                                                                                                  |
|                                                                                                                                                                               | Autres voies                                                                                                                                                                                                                      |                           | Pas d'accès à la procédure « Quick » |                                                                                                                                  |
| ❖ RCT<br>❖ Accidents                                                                                                                                                          | Courrier : Europ Assistance<br>Service Indemnisations GCC -<br>P.O. BOX 36347 28020<br>MADRID (SPAIN)                                                                                                                             | Dans les 30 jours         | Pas d'accès à la procédure « Quick » |                                                                                                                                  |
| ❖ Assistance sanitaire et hospitalisation<br>❖ Assistance juridique<br>❖ Assistance à domicile pour les membres de la famille<br>❖ Assistance automobile – Transfert sécurisé | Contacter la structure organisationnelle en fonction<br>24 heures sur 24, 365 jours par an<br>au numero +33157329090                                                                                                              |                           |                                      | -                                                                                                                                |

## 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 numéro:**

**+33157329090**

**Vous devez fournir les informations suivantes:**

Type d'assistance requis

Nom et prénom

Numero de police Europ Assistance (MULTIRISQUES BASE IB2400280FRMU0)

Adresse de lieu où vous êtes

Numero de téléphone

**TABLEAU RÉCAPITULATIF DES PRESTATIONS ET DES CAPITALS ASSURÉS**

| GARANTIES                                                                                                            |                            | PLAFONDS/CAPITAUX                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assistance sanitaire (y compris par avion ambulance «monde entier»)                                                  |                            | voir le détail des garanties                                                                     |
| Frais médicaux, hospitaliers, chirurgicaux                                                                           | Total                      | € 58.200                                                                                         |
| Avec les sous-limites suivantes :                                                                                    |                            |                                                                                                  |
| - hospitalier à paiement direct                                                                                      |                            | € 50.000                                                                                         |
| - hospitalier avec hospitalisation à bord et paiement direct                                                         |                            | € 5.000                                                                                          |
| - transport depuis le lieu de l'événement au centre médical                                                          |                            | € 2.000                                                                                          |
| - autres frais remboursés                                                                                            |                            | € 1.000                                                                                          |
| - soins d'odontologie urgents                                                                                        |                            | € 200                                                                                            |
| Annulation voyage                                                                                                    |                            | Coût total du voyage<br>max € 80.000 par personne<br>Dans tous les cas, max € 160.000 par cabine |
| Annulation excursions (réservées auparavant)                                                                         |                            | 70% du coût                                                                                      |
| Bagage                                                                                                               | Dommege                    | € 2.600                                                                                          |
|                                                                                                                      | Achats 1ère nécessité      | € 400                                                                                            |
| Accidents « sorties et excursions »                                                                                  | Décès                      | € 25.000                                                                                         |
|                                                                                                                      | I.P.                       | € 25.000                                                                                         |
| Responsabilité civile du voyageur                                                                                    | Dommege aux choses/animaux | € 25.000                                                                                         |
|                                                                                                                      | Dommege 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<br>(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                                                                     |