

CONDITIONS GÉNÉRALES ANNULATION , MODIFICATION & INTERRUPTION DU VOYAGE ET DES ACTIVITES

Cette assurance est une Police d'Assurance Collective conclue par LANDAL GREENPARKS dans l'intérêt de ses clients qui ont réservé un Voyage sur un site internet et ayant choisi d'adhérer à la Police d'Assurance collective.

Cette assurance n'est pas obligatoire.

Cette Police d'Assurance Collective est composée des présentes Conditions Générales, complétées par les Conditions Particulières et par Votre Certificat d'Adhésion. En cas de contradiction, les Conditions Générales supplantent les Conditions Particulières et le Certificat d'Adhésion supplante tant les Conditions Générales que les Conditions Particulières.

SANCTIONS INTERNATIONALES

L'assureur ne fournira pas de garantie, ne paiera pas de sinistre et ne fournira aucun service décrit dans la police qui exposerait l'assureur à une sanction, à une interdiction ou à une restriction en vertu des résolutions de l'Organisation des Nations Unies ou de sanctions commerciales ou économiques, de lois ou règlements de l'Union européenne ou des États-Unis d'Amérique.

Une information plus détaillée est disponible sur le site suivant : <https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

Attention

Vous ne serez couvert par la présente Police d'Assurance Collective que si vous avez respecté les recommandations officielles de voyages émises par une autorité gouvernementale de votre pays de résidence à la date de départ. Les recommandations concernent les interdictions de Voyages.

DEFINITIONS

ACCIDENT :

Un événement externe, soudain et imprévu, qui cause une blessure corporelle non intentionnelle à une personne physique.

ACTIVITES

Prestations de loisirs réservées auprès de l'Organisateur de Voyage avant le début du Voyage.

ADHÉSION :

L'adhésion par l'Assuré à la Police d'Assurance Collective afin de bénéficier de ses garanties dans le cadre d'un Voyage spécifique.

ASSURE / VOUS / VOTRE :

Le client du Preneur d'assurance qui adhère à la Police d'Assurance Collective ainsi que les Compagnons de voyage de l'Assuré.

ASSUREUR / NOUS / NOTRE :

EUROP ASSISTANCE SA, société anonyme régie par le Code français des Assurances, au capital de 46 926 941 EUR dont le siège social est situé 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, France, immatriculé au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, et agréée par l'Autorité de Surveillance française (ACPR - 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France), 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 à Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, et qui est enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089, et est agréée par la Banque centrale d'Irlande (BP 559, New Wapping Street, Dublin 2, Irlande) sous le numéro C33673.

La succursale irlandaise fonctionne conformément au Code de conduite irlandais des entreprises d'assurance (code d'éthique pour les compagnies d'assurance) publié par la Banque centrale d'Irlande, elle est enregistrée en République d'Irlande sous le numéro 907089.

La succursale irlandaise agit en Belgique sous le régime de la libre prestation de services, et est dès lors agréée par la Banque Nationale de Belgique (BNB - Boulevard de Berlaimont 14, 1000 Bruxelles, Belgique) sous le numéro 888.

ATTENTAT/ TERRORISME :

Tout acte incluant, mais non limité à, l'usage de la force ou de la violence et / ou la menace de celle-ci, effectué par toute personne ou groupe de personnes, agissant seul ou pour le compte ou en relation avec une organisation(s) ou des gouvernements, engagés à des fins politiques, religieuses, idéologiques ou similaires, en ce compris dans l'intention d'influencer un gouvernement ou de mettre le public, ou une partie du public, dans la peur. Tout acte de terrorisme doit être officiellement considéré comme tel par une autorité publique de l'endroit où il a eu lieu.

CERTIFICAT D'ADHÉSION :

Confirmation écrite, ou document électronique qui est transmis à l'Assuré en confirmation de l'Adhésion.

COMPAGNON DE VOYAGE :

Toute personne autre qu'un Assuré, voyageant avec Vous lors de Votre Voyage.

CONJOINT :

La personne mariée, le cohabitant légal ou de fait de l'Assuré, vivant sous le même toit que l'Assuré.

DATE DE DEPART :

La date de début du Voyage, telle que précisée dans la facture émise à l'Assuré par le Preneur d'assurance, l'Organisateur de Voyages ou un distributeur autorisé.

DATE DE FIN :

La date de fin du Voyage telle que précisée dans la facture émise à l'Assuré par le Preneur d'assurance, par l'Organisateur de Voyages ou un distributeur autorisé.

DOMICILE :

Le lieu où l'Assuré est inscrit à titre principal sur les registres de la population.

DOMMAGE IMPORTANT :

Dommages matériels affectant Votre lieu de résidence (Domicile ou résidence secondaire) et excédant un montant de 5000 €, ou affectant Vos Locaux Professionnels et entravent la conduite normale de Vos affaires.

ETAT MEDICAL PRE-EXISTANT :

Une Maladie de l'Assuré diagnostiquée avant l'Adhésion à la Police d'Assurance Collective.

ETRANGER :

Tout pays autre que votre Pays de domicile et les pays sanctionnés en application des Conditions Générales.

FRANCHISE :

Montant qui restera à Votre charge.

GREVES :

Cessation collective du travail ou refus de travailler, par un groupe d'employés, en guise de protestation.

LOCAUX PROFESSIONNELS :

Biens possédés ou loués par l'Assuré, ou par une société appartenant à l'Assuré, aux fins de son activité professionnelle.

MALADIE :

Toute altération des conditions de santé, pour des raisons autres qu'une blessure corporelle.

MALADIE GRAVE :

Maladie diagnostiquée par un médecin agréé, et plus précisément :

- (a) Lorsque la Maladie Grave concerne un Assuré, il est nécessaire que le même médecin déclare que Vous ne pouvez pas effectuer le Voyage ;
- (b) En ce qui concerne les personnes autres qu'un Assuré, il est nécessaire que le même médecin déclare qu'un traitement hospitalier est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

MEMBRE DE LA FAMILLE :

Mari, femme ou conjoint, parents, beaux-parents, enfants, gendres et belles-filles, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits-enfants de l'Assuré.

MEMBRES DE LA FAMILLE AU 3^{ème} DEGRE :

Oncles et tantes de l'Assuré et les enfants des frères et sœurs.

NOTRE MEDECIN CONSEIL :

Le médecin désigné par l'Assureur dans le but de déterminer les conditions de santé de l'Assuré.

ORGANISATEUR DE VOYAGE :

LANDAL GREENPARKS

PAYS DE DOMICILE :

Le pays où votre Domicile est situé.

POLICE D'ASSURANCE COLLECTIVE :

La présente police d'assurance collective, souscrite par le Preneur d'assurance dans l'intérêt de ses clients, qui sont libres de choisir d'adhérer à la Police d'Assurance Collective ou non.

PRENEUR D'ASSURANCE :

LANDAL GREENPARKS

PROCHE/

Une personne ayant une relation étroite avec l'Assuré (parent ou ami intime)

REMPLAÇANT PROFESSIONNEL :

Personne remplaçant l'Assuré sur son lieu de travail durant le Voyage.

TIERS :

Toute personne autre que l'Assuré, un Membre de la Famille, un Membre de la Famille au 3^{ème} Degré ou un Compagnon de Voyage.

VOYAGE :

Le service réservé auprès du Preneur d'assurance ou d'un distributeur agréé (en ce compris l'Organisateur de Voyages), qui comprend : tickets d'avion, tickets de train, croisière, réservation d'hôtel, de logement, réservation ou package de voyage.

1. ADHESION

L'Adhésion de l'Assuré à la Police d'Assurance Collective se fait soit par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail), soit oralement dans le cas des ventes à distance par téléphone, soit par écrit en cas d'achat chez un distributeur.

Pour pouvoir prétendre à l'Adhésion, chacune des conditions suivantes doit être remplie:

- (a) l'Assuré doit avoir acheté un Voyage du Preneur d'assurance ou d'un distributeur (en ce compris l'Organisateur de Voyages) autorisé par ce dernier;
- (b) Les voyages achetés par l'Assuré ne doivent pas durer plus de 90 jours consécutifs;
- (c) l'Adhésion à la Police d'Assurance collective se fait jusqu'à 14 jours après la réservation du Voyage et pas plus tard que 30 jours avant la date d'effet du Voyage. Pour les Voyages réservés moins de 30 jours avant la date d'effet la règle des 14 jours n'est pas d'application, dans ce cas l'Adhésion à la Police d'Assurance collective doit se faire au moment de la réservation du Voyage

L'Adhésion est soumise au paiement de la prime par l'Assuré.

2. DUREE

Durée de l'Adhésion

Sous réserve du paiement de la prime par l'Assuré, la date de début de l'Adhésion est:

- (a) en cas de vente dans les locaux d'un distributeur (en ce compris l'Organisateur de Voyages): la date à laquelle l'Assuré a exprimé son consentement à devenir Assuré;
- (b) en cas de vente par téléphone: la date à laquelle l'Assuré a exprimé son consentement à devenir Assuré, par téléphone;
- (c) en cas de vente par site web ou par courriel: la date à laquelle l'Adhésion a été confirmée par courriel à l'Assuré.

Prise d'effet des garanties

Concernant la garantie Annulation et modification, Vous êtes couvert à compter de la date d'effet de l'Adhésion jusqu'à ce que le Voyage commence.

Concernant la garantie Interruption de Voyage et Interruption des Activités, Vous êtes couvert à compter de la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

Droit de rétractation

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

Dans ce cas, Vous pouvez Vous rétracter dans un délai de 14 jours à compter de la date de début de l'Adhésion, en envoyant un e-mail à: info@landal.com .

Vous pouvez utiliser le modèle suivant: « *Par la présente, (M./Mme., Nom, prénom, adresse) signale ma rétractation de la Police d'Assurance Collective à laquelle j'ai adhéré le (date), prouvée par le Certificat d'Adhésion no. XXXXX. Date et signature* »

Nous rembourserons les montants payés dans un délai maximum de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de Votre demande, à condition qu'aucune demande d'indemnisation ou aucun sinistre n'ait été notifié ou ne soit en cours de traitement, et qu'aucun fait susceptible de donner lieu à une indemnisation ne se soit produit.

3. PRIME

La prime est communiquée à l'Assuré avant l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables. Elle est payée à l'Assureur au moment de l'Adhésion.

4. COUVERTURE GEOGRAPHIQUE

Les garanties d'assurance s'appliquent dans le monde entier à l'exclusion des pays et territoires suivants : Corée du Nord, Syrie, Crimée, Venezuela et Iran.

5. INDEMNISATION

Nous réglerons l'indemnité dans les 30 jours suivant la réception de la preuve du sinistre, ou suivant un règlement amiable qui a été convenu par Nous.

Le paiement de toute indemnité due à l'Assuré sera effectué dans la même devise que celle que l'Assuré a utilisée pour payer la prime.

6. FAUSSE DECLARATION ET OMISSION

Les déclarations fausses ou incorrectes ou les omissions de l'Assuré peuvent porter atteinte, en tout ou en partie, à son droit à la couverture par la Police d'Assurance Collective, et peuvent le cas échéant mener à une nullité de l'Adhésion, dans la mesure prévue par la loi applicable.

7. AGGRAVATION OU REDUCTION DU RISQUE

l'Assuré doit aviser l'Assureur par écrit de toute aggravation ou réduction du risque couvert par la Police d'Assurance Collective après l'Adhésion, lorsque et dans la mesure où ceci est requis en vertu de la loi applicable.

8. FRAIS DE SAUVETAGE

L'Assuré doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter ou minimiser le préjudice ou ses conséquences, causé par un événement couvert, de sa propre initiative ou sur instruction de l'Assureur.

Ces frais sont couverts, jusqu'à concurrence du montant assuré, même si les mesures prises n'ont été d'aucune utilité.

Si le paiement de l'indemnité a épuisé le montant assuré, les frais de sauvetage seront indemnisés au-delà de ce montant assuré, et dans la limite prévue aux articles 106 et 146 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. Cette augmentation sera limitée aux montants mentionnés à l'article 4 de l'Arrêté Royal du 24 décembre 1992 portant exécution de la loi du 25 juin 1992 sur le contrat d'assurance terrestre, ou tout autre décret d'exécution de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances ou toute autre législation / réglementation.

Dans le cas où la somme totale assurée est épuisée, les frais de sauvetage sont couverts, pour la couverture de responsabilité, au-delà du montant assuré jusqu'à concurrence de:

- 495.787,05 EUR lorsque le montant assuré est inférieur ou égal à 2.478.935,25 EUR;
- 495.787,05 EUR plus 20% de la part du montant assuré entre 2.478.935,25 EUR et 12.394.676,24 EUR, dans le cas où le montant assuré du contrat d'assurance est inférieur ou égal à 12.394.676,24 EUR;
- 2.478.935,25 EUR plus 10% du montant assuré rouge excédant 12.394.676,24 EUR, jusqu'à un maximum de 9.915.740,99 EUR, au cas où le montant assuré est supérieur à 12.394.676,24 EUR.

Dans le cas où la somme totale assurée est épuisée, les frais de sauvetage sont couverts, pour les autres garanties, au-delà du montant assuré jusqu'à concurrence de 18.592.014,36 EUR.

Ces montants sont liés à l'évolution de l'indice des prix à la consommation, où l'indice de base est celui de novembre 1992, soit 113,77 (base 1988 = 100).

9. SUBROGATION

Pour les couvertures de la responsabilité, après avoir procédé à indemnisation, l'Assureur est subrogé dans tous les droits et actions que l'Assuré peut avoir contre tout tiers responsable du préjudice causé à l'Assuré.

Notre droit de subrogation est limité aux coûts totaux engagés par Nous dans l'exécution de la présente Police d'Assurance Collective.

Vous coopérerez raisonnablement avec Nous en vue de faciliter l'exercice de Nos droits de subrogation.

10. AUTRES ASSURANCES

L'Assuré doit notifier par écrit à l'Assureur s'il a conclu un autre contrat d'assurance couvrant les mêmes risques. En cas de réclamation, l'Assuré notifiera la réclamation à tous les assureurs, en indiquant à chacun le nom des autres.

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

11. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

La police d'Assurance collective, l'Adhésion, leur interprétation ou toute question relative à leur rédaction, leur validité, fonctionnement et exécution sont régis par le droit belge.

Tout litige ou réclamation découlant de ou en relation avec la Police d'Assurance Collective, l'Adhésion, ou leur objet ou conclusion (en ce compris les litiges ou réclamations non contractuels) sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.

12. PRESCRIPTION

Les droits découlant de la présente police d'Assurance Collective sont prescrits trois ans après la date de l'événement qui donne ouverture à l'action.

Vous devez Nous contacter immédiatement après la survenance de tout événement couvert. Si Nous n'intervenons pas directement et qu'une indemnité est néanmoins prévue par la garantie, Vous êtes tenu de fournir la preuve des circonstances pertinentes.

13. TRANSFERT

Vous ne pouvez pas transférer l'Adhésion sans notre consentement écrit.

14. PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE

La protection de vos Données à caractère personnel est importante pour nous. Le but de cette notice est d'expliquer comment et à quelles fins, nous utilisons vos Données à caractère personnel. Veuillez lire attentivement ce document.

1. Quelle entité juridique utilisera vos Données à caractère personnel ?

Le responsable du traitement des Données à caractère personnel est la succursale irlandaise d'Europ Assistance SA., située au Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland, succursale enregistrée auprès de l'Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089 (ci-après, le « **Responsable du traitement** »). Europ Assistance SA est une société immatriculée au Code des Assurances dont le siège social est établi au 1, Promenade de la Bonnette, 92230 Genevilliers, France, société anonyme immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 450 366 405.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos Données à caractère personnel ou si vous désirez exercer vos droits à l'égard de vos Données à caractère personnel, 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, DO2 RR77, Ireland,

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

2. Comment utilisons-nous vos Données à caractère personnel ?

Le Responsable du traitement traite vos Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités suivantes :

- la souscription d'assurance et gestion des risques ;
- la souscription et l'administration de polices ;
- la gestion des sinistres et des réclamations ; et
- le partage de données à des fins de prévention de la fraude.

Le traitement de vos Données à caractère personnel est licite car est fondé sur la nécessité de traiter ces données pour l'exécution du contrat ou pour bénéficier des garanties d'assurance ou encore est nécessaire à l'exécution des mesures précontractuelles.

3. Quelles Données à caractère personnel font l'objet d'un traitement ?

Seules les données à caractère personnel strictement nécessaires pour la réalisation des finalités mentionnées ci-dessus seront traitées. En particulier, le Responsable du traitement traitera :

- votre nom, adresse (postale et électronique) et documents d'identification ;
- vos données bancaires.

4. Avec qui nous partageons vos Données à caractère personnel ?

Nous pouvons partager vos Données à caractère personnel avec d'autres sociétés du Groupe Europ Assistance ou des sociétés du Groupe Generali, des organisations externes telles que nos auditeurs, réassureurs ou coassureurs, gestionnaires de sinistres, agents, distributeurs en charge de l'exécution d'un service dans le cadre de votre assurance et toute autre entité qui exerce un activité organisationnelle et opérationnelle au support de l'assurance. Ces entités peuvent demander un consentement distinct pour traiter vos Données à caractère personnel pour des finalités qui leurs sont propres.

5. Pourquoi la fourniture de vos Données à caractère personnel est-elle indispensable ?

La fourniture de vos Données à caractère personnel doit être effectuée pour donner effet à la souscription de votre assurance, pour gérer votre assurance, pour gérer votre sinistre, dans le cadre de la réassurance ou de la coassurance, pour effectuer des contrôles ou des enquêtes de satisfaction, pour contrôler la fraude et les fuites de données, pour que nous nous conformions à nos obligations légales et, plus généralement, pour mener à bien notre activité d'assureur. Si vous ne fournissez pas vos Données à caractère personnel, il ne sera pas possible de bénéficier des garanties d'assurance.

6. Où transférons-nous vos Données à caractère personnel ?

Nous pouvons transférer vos Données à caractère personnel à des pays, territoires ou organisations situés en dehors de l'Espace Economique Européen (EEE) et qui ne sont pas reconnus comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission Européenne comme les USA. Cette situation arrivera si vous sollicitez la mise en œuvre d'une garantie d'assurance alors que vous séjournez dans un de ces pays.

Dans ce cas, le transfert de Données à caractère personnel à des entités situées en dehors de l'EEE se fera à la condition que des mesures de sécurité appropriées soient mises en place et conformément à la législation applicable. Vous pouvez obtenir davantage d'informations à cet égard ainsi qu'une copie des mesures mises en place en contactant notre Délégué à la Protection des Données.

7. Quels sont vos droits à l'égard de vos Données à caractère personnel ?

Vous pouvez exercer les droits suivants à l'égard de vos Données à caractère personnel :

- Accès : vous pouvez demander au Responsable du traitement l'accès à vos Données à caractère personnel ;
- Rectification : vous pouvez demander au Responsable du traitement de corriger les Données à caractère personnel qui seraient inexactes ou incomplètes;
- Effacement : vous pouvez demander au Responsable du traitement d'effacer les Données à caractère personnel lorsque l'un des motifs suivants s'applique :
 - a. lorsque les Données à caractère personnel ne sont plus nécessaires en vue de la réalisation des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
 - b. vous retirez le consentement sur lequel le traitement est basé et lorsqu'il n'y a pas d'autre motif légal pour que le traitement subsiste;
 - c. vous vous opposez à la prise de décision automatisée et il n'y a aucun motif légitime impérieux justifiant le traitement, ou vous vous opposez au traitement de vos données pour du marketing direct ;
 - d. les Données à caractère personnel ont été illégalement traitées ; ou
 - e. les Données à caractère personnelles doivent être effacées pour le respect d'une obligation légale prévue par le droit de l'Union européenne ou de l'Etat Membre auquel le Responsable appartient;
- Limitation du traitement : vous pouvez demander au Responsable du traitement de restreindre le traitement de vos Données à caractère personnel si l'un des motifs suivants est applicable :

- a. vous contestez l'exactitude de vos Données à caractère personnel et vous demandez au Responsable du traitement de restreindre le traitement, le temps de lui permettre de vérifier l'exactitude des Données à caractère personnel traitées; Le traitement est illégal et vous vous opposez à l'effacement des Données à caractère personnel mais à la place, vous souhaitez demander la restriction de leur utilisation ;
 - b. le Responsable du traitement n'a plus besoin des Données à caractère personnel pour la réalisation des finalités du traitement, mais elles sont requises par l'établissement, l'exercice ou la défense de procédures juridiques ou contentieuses ; ou
 - c. Vous vous êtes opposés à l'utilisation d'un procédé de traitement automatisé de vos Données à caractère personnel et nous vérifions que nous n'avons pas un fondement légitime supérieur ;
- Portabilité : vous avez le droit d'obtenir du Responsable du traitement une copie de vos données à caractère personnel dans un format structuré, communément utilisé et lisible par une machine.

Vos droits, y compris le droit d'opposition, peuvent être exercés en contactant notre Délégué à la Protection des Données du Responsable du traitement à l'adresse suivante:

Europ Assistance SA – DPO

Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Ireland,
EAGlobalDPO@europ-assistance.com

La demande est gratuite, à moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive.

8. Comment adresser une plainte pour faire valoir vos droits relatifs à vos Données à caractère personnel ?

Vous avez le droit de vous plaindre auprès d'une Autorité de contrôle. Les coordonnées des Autorités de contrôle sont fournies ci-dessous :

Belgique:

Autorité de protection des données
Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
Belgique
Tel : +32 (0)2 274 48 00
Fax : +32 (0)2 274 48 35
E-mail : contact@apd-gba.be

Irlande:

Data Protection Commissioner
Canal House, Station Road, Portarlington, Co. Laois,
R32 AP23, Ireland
E-mail: info@dataprotection.ie

9. Combien de temps conservons-nous vos Données à caractère personnel ?

Nous conservons vos Données à caractère personnel pour la durée requise pour la réalisation des finalités reprises ci-dessus ou, aussi longtemps qu'exigé par la loi.

15. NOUS CONTACTER POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE

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

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

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

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

Europ Assistance Service Indemnisations GCC
P.O. Box 36347
28020 Madrid, Espagne
Email : claimslandal@roleurop.com
Tel : 00 32 2 585 51 19

16. RECLAMATIONS

Nous Nous efforçons de Vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait, Vous devez tout d'abord envoyer Votre réclamation à l'adresse suivante :

EUROP ASSISTANCE - RÉCLAMATIONS INTERNATIONALES
P. O. BOX 36009
28020 Madrid, Espagne
complaints_eaib_be@roleurop.com

Nous accuserons réception de Votre réclamation dans les 10 jours, à moins que Nous ne pouvions directement Vous contacter (?). Nous Nous engageons à fournir une réponse définitive dans les deux mois.

Si Vous n'êtes pas satisfait de la manière dont Votre réclamation a été traitée, Vous pouvez envoyer une réclamation écrite à :

Financial Services and Pensions Ombudsman
Lincoln House
Lincoln Place
Dublin 2
D02 VH29
Ireland
Phone: +353 1 567 7000
Email: info@fspoi.ie
Website: www.fspoi.ie

Si aucune solution n'a été trouvée, Vous pouvez également contacter l'Ombudsman belge:

Ombudsman des Assurances
Square de Meeûs, 35 – 1000 Bruxelles
Tél. 02 547 58 71 – Fax 02 547 59 75
info@ombudsman.as – www.ombudsman.as.

Introduire une réclamation ne porte préjudice à Votre droit d'intenter une action en justice.

CONDITIONS PARTICULIERES ANNULATION , MODIFICATION & INTERRUPTION DU VOYAGE ET DES ACTIVITES

A. Annulation & Modification

Ce que Nous garantissons :

Cette garantie a pour objet de Vous indemniser au titre des dépenses que Vous aurez supporté directement en raison de l'annulation ou de la modification du Voyage rendue nécessaire par la réalisation d'un événement garanti, avant le début du Voyage, sous réserve des exclusions et dans la limite des montants figurant au Tableau des Garanties.

NE SONT PAS COMPRIS DANS LES FRAIS D'ANNULATION ET DE MODIFICATION LES TAXES TOURISTIQUES, TAXES AEROPORTUAIRES, TAXES PORTUAIRES, LA PRIME D'ASSURANCE, LES FRAIS DE PRESTATIONS ET ACTIVITES RESERVEES DURANT LE VOYAGE AINSI QUE LA QUOTE-PART DE TELS COÛTS.

Les événements garantis sont les suivants:

1. Maladie (y compris les maladies préexistantes), Accident, décès ou transplantation d'urgence d'un organe (comme receveur ou donneur):
 - d'un Assuré ;
 - d'un Membre de la Famille vivant habituellement sous le toit de l'assuré, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 3^{ème} degré;
 - de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le responsable légal ou le tuteur légal;
 - de la personne chez qui l'Assuré allait loger gratuitement à l'étranger ;
2. Dommage Important au Domicile, résidence secondaire ou aux Locaux Professionnels d'un Assuré.
3. Perte d'emploi salarié ou de fonction non-salariée d'un Assuré.
4. Commencement d'un emploi d'une durée de 3 mois minimum ininterrompus au sein d'une nouvelle entreprise dans laquelle l'Assuré n'a pas été engagé durant les six mois précédant la conclusion du nouveau contrat de travail. Les différents contrats conclus avec des entreprises d'intérim seront considérés comme des contrats conclus avec les entreprises dans lesquelles l'intérimaire exerce son activité.
5. Convocation ou assignation d'un Assuré d'avoir à comparaître en tant que partie, témoin, membre d'un jury devant une juridiction judiciaire ou une autorité publique.
6. Arrivée d'un enfant dans le cadre de son adoption par un Assuré.
7. Echec imprévisible et injustifié d'une demande de visa par un Assuré.
8. Le cas où l'Assuré, pour des raisons médicales, ne peut subir les vaccinations nécessaires pour le voyage ;
9. Les complications médicales de la grossesse ou les troubles médicaux de la grossesse de l'Assurée ou d'un Membre de sa famille jusqu'au 3^{ème} degré ;
10. La grossesse de l'Assurée ou de la compagne de voyage de l'Assuré pour autant que le Voyage était prévu pendant les 3 derniers mois de la grossesse et que cette grossesse n'était pas connue au moment de la réservation du Voyage ;
11. L'acquisition d'une nouvelle résidence ou signature d'un nouveau bail de location dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage. Vous êtes également couvert lorsque durant votre Voyage Vous devez être présent pour le transfert de votre habitation, et ce uniquement si Vous n'avez aucune influence sur la date de réception finale et du transfert ;

12. Le licenciement économique par l'employeur de l'Assuré et/ou de son conjoint à condition que cela ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du Voyage ;
13. L'annulation des vacances de l'Assuré déjà accordées par l'employeur en raison de maladie, Accident ou décès du collègue qui devait remplacer l'Assuré pendant ses vacances ;
14. La présence indispensable de l'Assuré et/ou de son conjoint exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de maladie, Accident ou décès du remplaçant professionnel qui devait remplacer l'Assuré durant ses vacances ;
15. La présence indispensable de l'Assuré et/ou de son Conjoint exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de Maladie, Accident ou décès du Conjoint ou d'un Membre de la famille jusqu'au 2^{ème} degré du Remplaçant professionnel qui devait remplacer l'Assuré durant ses vacances ;
16. La présence indispensable de l'Assuré et/ou de son Conjoint exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de complications de la grossesse du Remplaçant professionnel ou de son Conjoint qui devait remplacer l'Assuré durant ses vacances ;
17. La présence indispensable de l'Assuré et/ou de son Conjoint exerçant une profession libérale ou indépendante suite à l'indisponibilité pour cause de sinistre grave à la propriété, la maison loué ou à l'entreprise du Remplaçant professionnel qui devait remplacer l'Assuré durant ses vacances ;
18. La mutation professionnelle de l'Assuré pour autant que celle-ci rende indispensable le déménagement de l'Assuré à condition qu'il ait lieu après l'entrée en vigueur de la couverture et après la réservation du Voyage, et qu'elle rende le Voyage impossible ;
19. La convocation de l'Assuré et/ou de son conjoint pour une aide humanitaire ou pour une mission militaire ;
20. L'examen de rattrapage à la fin de l'année scolaire ou universitaire et qui ne peut être reporté et que l'Assuré doit passer dans la période comprise entre le jour du départ et 30 jours après la date de retour du Voyage ;
21. Le divorce de l'Assuré, pour autant que la procédure ait été introduite devant les tribunaux après la réservation du Voyage et sur présentation d'un document officiel ;
22. La séparation de fait de l'Assuré. L'un des conjoints doit présenter un document officiel de changement de Domicile après la réservation du Voyage ;
23. Le home-jacking ou le car-jacking du véhicule appartenant à l'Assuré se produisant dans la semaine précédant la date de départ en voyage ;
24. La perte ou l'immobilisation totale du véhicule privé appartenant à l'assuré et/ou son conjoint à la suite d'un accident de la circulation, un vol ou un incendie de produisant dans la semaine précédant la date du départ en voyage ;
25. L'absence d'embarquement (gare, port, aéroport) suite à une immobilisation totale du véhicule de l'Assuré le jour du départ suite à un accident de la circulation en se rendant vers le lieu d'embarquement (gare, port, aéroport) ;
26. Le vol du visa ou du passeport dans les 7 jours précédant la date de départ en voyage et indispensable au Voyage de l'Assuré, de son conjoint ou d'un parent jusqu'au 2^{ème} degré voyageant avec l'Assuré ;
27. Le décès de votre chien, chat ou cheval dans les 7 jours avant votre départ en voyage ;
28. L'expulsion imprévue de la maison que loue l'Assuré pour autant que la résiliation du bail n'était pas connue lors de la réservation du Voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage ;
29. L'expulsion imprévue de la maison de repos d'un parent jusqu'au 2^{ème} degré pour autant que celle-ci n'était pas connue lors de la réservation du Voyage. L'expulsion effective doit avoir lieu dans les 30 jours avant la date prévue du départ en voyage ;
30. La fugue, le kidnapping, l'enlèvement, la disparition l'Assuré, son conjoint ainsi que tout membre de sa famille vivant habituellement sous son toit, ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 2^{ème} degré ;
31. L'annulation du voyage de noces à la suite de l'annulation de la cérémonie civile du mariage de l'Assuré.
32. Les soins urgents d'un Proche que Vous seul pouvez lui donner

Nous intervenons pour les montants figurant au Tableau des Garanties.

Si l'événement garanti se rapporte à l'un des Assurés, les autres Assurés pourront être couverts pour ce même événement garanti.

Ce que Nous excluons :

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe "Ce que Nous garantissons".

NOUS N'INTERVENONS PAS AU TITRE DES EVENEMENTS LISTES CI-APRES, QUI SONT EXCLUS DE LA GARANTIE ANNULATION :

1. PERTES ET DOMMAGES PROVENANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURE, D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU DU COMPAGNON DE VOYAGE.
2. MALADIES OU BLESSURES RESULTANT DE LA CONSOMMATION DE BOISSONS ALCOOLISEES (AVEC UN TAUX D'ALCOOL SUPERIEUR OU EGAL A 0,5 GRAMME / LITRE DE SANG OU 0,22 MILLIGRAMME PAR LITRE D'AIR EXPIRE, EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION) PAR L'ASSURE OU LE COMPAGNON DE VOYAGE;
3. CONSOMMATION DE STUPEFIANTS, DE DROGUES OU DE MEDICAMENTS NON PRESCRITS MEDICALEMENT.
4. SUICIDE, TENTATIVE DE SUICIDE OU AUTOMUTILATION D'UN ASSURE, D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU COMPAGNON DE VOYAGE.
5. EPIDEMIES OU MALADIES INFECTIEUSES D'APPARITION SOUDAINE, AINSI QUE LES MALADIES CAUSEES PAR LA POLLUTION OU LA CONTAMINATION DE L'ATMOSPHERE.
6. GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, EMEUTES, INSURRECTIONS, MOUVEMENTS POPULAIRES, ATTENTATS/ TERRORISME, ACTES DE SABOTAGE, GREVES.
7. CONSEQUENCES DE PSYCHOSES, NEVROSES, TROUBLES DE LA PERSONNALITE, TROUBLES PSYCHOSOMATIQUES OU ETAT DEPRESSIF DE L'ASSURE.
8. PARTICIPATION DE L'ASSURE A DES PARIS, COMPETITIONS OU COMBATS.
9. PRATIQUE DE SPORTS EN COMPETITION OU COMPETITIONS D'ENGINS MOTORISES.
10. PRATIQUE D'UN SPORT OU D'UNE ACTIVITE DANGEREUX LISTES CI-APRES : BOXE, HALTÉROPHILIE, LUTTE, ARTS MARTIAUX, ALPINISME, BOBSLEIGH, PLONGEE AVEC BOUTEILLE, SPELEOLOGIE, SAUT A SKI, SAUT EN PARACHUTE, PARAPENTE, VOL EN ULM OU PLANEUR, PLONGEON AU TREMPLIN, PLONGEE SOUS-MARINE, DELTAPLANE, ESCALADE, EQUITATION, MONTGOLFIERE, ESCRIME, TOBOGGAN, SPORTS AUTOMOBILES, SPORTS DE DEFENSE, SPORTS D'AVENTURE TELS QUE LE RAFTING, SAUT A L'ELASTIQUE, KAYAK OU NAGE EN EAU VIVE, CANOE.
11. CONSEQUENCES DE LA TRANSMUTATION DU NOYAU DE L'ATOME, AINSI QUE LA RADIATION CAUSEE PAR L'ACCELERATION ARTIFICIELLE DE PARTICULES ATOMIQUES OU TOUTE IRRADIATION PROVENANT D'UNE SOURCE D'ENERGIE PRESENTANT UN CARACTERE DE RADIOACTIVITE.
12. MOUVEMENTS TELLURIQUES, INONDATIONS, ERUPTIONS VOLCANIQUES ET, TOUT PHENOMENE CAUSE PAR LES FORCES DE LA NATURE.
13. CONSEQUENCES RESULTANT DE L'UTILISATION OU DE LA POSSESSION D'EXPLOSIFS OU D'ARMES A FEU.
14. CONSEQUENCES DE LA CIRRHOSE ALCOOLIQUE.

Documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre d'annulation de Votre Voyage :

Vous devez Nous fournir les documents suivants pour permettre l'instruction d'un sinistre :

1. Documents démontrant la survenance d'un événement garanti par la couverture annulation (rapport médical, acte ou certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, procès-verbal de plainte déposée à un commissariat de police...);
2. Formulaire que Nous adresserons pour qu'il soit complété par le médecin traitant de l'Assuré ou de toute autre personne recevant le traitement médical en lien avec l'annulation. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée.
3. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage.
4. Copie des documents exposant les coûts liés à l'annulation du Voyage, émis par l'Organisateur du Voyage avec le détail des montants et prestations associées, ainsi que la copie des conditions générales de vente du Voyage.
5. Copie du document d'annulation du Voyage, émis par l'Organisateur du Voyage ou le distributeur agréé, faisant état des dépenses supportées en conséquence de l'annulation du Voyage.
6. Si l'annulation résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3^{ème} Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3^{ème} Degré (par exemple : acte ou extrait de naissance, livret de famille de chaque personne concernée), si de tels documents existent dans le pays dans lequel l'Assuré a réservé le Voyage.

Si Vous rencontrez des difficultés pour fournir la documentation ci-dessus, Vous pouvez fournir tout autre document ayant la même valeur probante (par exemple, une attestation sur l'honneur) et incluant l'information requise.

Nous Nous engageons à respecter la confidentialité de toute information communiquée pour les besoins du contrat d'assurance ou d'un Sinistre. Toute information médicale doit faire l'objet d'un envoi sous pli fermé et marqué « confidentiel/ secret médical » afin que cette information médicale ne soit consultée que par Notre Médecin Conseil.

B. Interruption du voyage et de Activités

Ce que Nous garantissons :

Cette garantie a pour objet de Vous indemniser au titre des pertes pécuniaires que Vous aurez supporté directement en raison de l'interruption du Voyage et des Activités assurés rendue nécessaire par la réalisation d'un événement garanti, sous réserve des exclusions. Vous êtes couvert depuis la Date de Départ jusqu'à la Date de Fin.

A noter : Si Vous devez interrompre Votre Voyage ou Vos Activités, Vous devez Nous contacter dès que possible.

L'Assureur prend en charge les dépenses correspondant aux jours d'hébergement et Activités non utilisés dans le cadre du Voyage et au retour de l'Assuré à son Domicile, **dans la limite des montants et après déduction des franchises figurant au Tableau des Garanties.**

NE SONT PAS COMPRIS DANS LES FRAIS D'INTERRUPTION : LES TAXES TOURISTIQUES , TAXES AEROPORTUAIRES, TAXES PORTUAIRES, LA PRIME D'ASSURANCE, LES FRAIS DE PRESTATIONS ET ACTIVITES RESERVEES DURANT LE VOYAGE.

A noter: Si le paiement a été effectué par l'utilisation de points de type "frequent flyer", "miles", dans le cadre d'un programme de fidélité ou un programme similaire, le règlement de Votre réclamation interviendra par référence aux prix disponibles les plus bas pour le vol ou l'hôtel initialement réservés, s'ils ne sont pas modifiables.

Nous intervenons si l'interruption de Votre Voyage et de Vos Activités est nécessaire et inévitable en conséquence de l'un des événements garantis ci-après :

1. Maladie Grave, Blessure Grave ou décès :
 - d'un Assuré ;
 - d'un Membre de la Famille vivant habituellement sous le toit de l'assuré ou ses parents ou ses apparentés jusque et y compris le 3^{ème} degré;
 - de la personne en charge de veiller sur les personnes mineures ou personnes majeures handicapées dont Vous êtes le responsable légal ou le tuteur légal;
 - de la personne chez qui l'assuré allait loger gratuitement à l'étranger.
2. Dommage Important au Domicile, à la résidence secondaire ou aux Locaux Professionnels d'un Assuré.
3. Le retour anticipé des autres Assurés. Dans ce cas, le transport ou le rapatriement d'un Assuré, pour raisons médicales, empêche les autres Assurés de poursuivre leur séjour sur place ;
4. Le retour anticipé en cas d'hospitalisation d'un Membre de la Famille jusqu'au 3^{ème} degré pour autant
 - que le médecin traitant certifie que cette hospitalisation excèdera 5 jours, qu'elle était imprévue et que la gravité de l'état de santé du patient justifie la présence de l'Assuré à son chevet ;
 - ou que la personne hospitalisée est un enfant de moins de 18 ans de l'assuré et le médecin traitant certifie que son hospitalisation doit excéder 48 heures ;
5. Le retour anticipé à la suite du décès dans le Pays de domicile ou à l'étranger de l'Assuré ;
6. Le retour au Domicile lorsque le véhicule avec lequel les Assurés sont en déplacement à l'étranger y est immobilisé et non réparable sur place ;
7. Le retour anticipé à la suite du vol du véhicule avec lequel les assurés sont en déplacement à l'étranger lorsque celui-ci n'est pas retrouvé
8. le retour anticipé en cas d'indisponibilité de votre Remplaçant professionnel pour cause de Maladie, Accident, décès, complications de la grossesse de ce dernier ou de son/sa partenaire et intervention chirurgicale du partenaire cohabitant ou de l'enfant du Remplaçant professionnel ;
9. le retour anticipé en cas d'indisponibilité du Remplaçant professionnel pour cause de sinistre grave à la propriété, maison loué ou entreprise de ce dernier.

Particularités de cette garantie :

Vous devez Nous contacter afin que Nous autorisions Votre retour anticipé à Votre Domicile.

Nous prenons en charge les sinistres d'interruption du Voyage et des Activités à partir de date d'interruption anticipé de votre séjour jusqu'au dernier jour de votre séjour/voyage initialement prévu. Votre réclamation sera constituée uniquement par le nombre de jours complets de Voyage et d'Activités dont Vous n'aurez pas profité.

Si Vous devez interrompre Votre Voyage mais ne retournez pas à Votre Domicile, Nous intervenons à concurrence du coût que Vous auriez supporté pour Votre retour à Domicile.

NOUS N'INTERVENONS PAS POUR PRENDRE EN CHARGE LE COÛT INITIAL DE VOTRE RETOUR A DOMICILE SI NOUS AVONS PRIS EN CHARGE LES FRAIS DE VOYAGE ADDITIONNELS POUR VOUS PERMETTRE D'INTERROMPRE VOTRE VOYAGE.

Ce que Nous excluons :

Nous intervenons pour les événements garantis listés et décrits au paragraphe "Ce que Nous garantissons".

NOUS N'INTERVENONS PAS AU TITRE DES EVENEMENTS LISTES CI-APRES, QUI SONT EXCLUS DE LA GARANTIE INTERRUPTION :

- 1. PERTES ET DOMMAGES PROVENANT D'UNE FAUTE INTENTIONNELLE OU DOLOSIVE DE L'ASSURE, D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU DU COMPAGNON DE VOYAGE.**
- 2. MALADIES OU BLESSURES RESULTANT DE LA CONSOMMATION DE BOISSONS ALCOOLISEES (AVEC UN TAUX D'ALCOOL SUPERIEUR OU EGAL A 0,5 GRAMME / LITRE DE SANG OU 0,22 MILLIGRAMME PAR LITRE D'AIR EXPIRE, EN CAS D'ACCIDENT DE LA CIRCULATION) PAR L'ASSURE OU LE COMPAGNON DE VOYAGE;**
- 3. CONSOMMATION DE STUPEFIANTS, DE DROGUES OU DE MEDICAMENTS NON PRESCRITS MEDICALEMENT.**
- 4. SUICIDE, TENTATIVE DE SUICIDE OU AUTOMUTILATION D'UN ASSURE, D'UN MEMBRE DE LA FAMILLE OU COMPAGNON DE VOYAGE**
- 5. EPIDEMIES OU MALADIES INFECTIEUSES D'APPARITION SOUDAINE, AINSI QUE LES MALADIES CAUSEES PAR LA POLLUTION OU LA CONTAMINATION DE L'ATMOSPHERE.**
- 6. GUERRE CIVILE OU ETRANGERE, EMEUTES, INSURRECTIONS, MOUVEMENTS POPULAIRES, ATTENTATS/TERRORISME, ACTES DE SABOTAGE, GREVES.**
- 7. CONSEQUENCES DE PSYCHOSES, NEVROSES, TROUBLES DE LA PERSONNALITE, TROUBLES PSYCHOSOMATIQUES OU ETAT DEPRESSIF DE L'ASSURE.**
- 8. PARTICIPATION DE L'ASSURE A DES PARIS, COMPETITIONS OU COMBATS.**
- 9. PRATIQUE DE SPORTS EN COMPETITION OU COMPETITIONS D'ENGINS MOTORISES (COURSE OU RALLYE AUTOMOBILE).**
- 10. PRATIQUE D'UN SPORT OU D'UNE ACTIVITÉ DANGEREUX LISTES CI-APRÈS: BOXE, HALTÉROPHILIE, LUTTE, ARTS MARTIAUX, ALPINISME, BOBSLEIGH, PLONGEE AVEC BOUTEILLE, SPELEOLOGIE, SAUT A SKI, SAUT EN PARACHUTE, PARAPENTE, VOL EN ULM OU PLANEUR, PLONGEON AU TREMBLIN, PLONGEE SOUS-MARINE, DELTAPLANE, ESCALADE, EQUITATION, MONTGOLFIERE, ESCRIME, TOBOGGAN, SPORTS AUTOMOBILES, SPORTS DE DEFENSE, SPORTS D'AVENTURE TELS QUE LE RAFTING, SAUT A L'ELASTIQUE, KAYAK OU NAGE EN EAU VIVE, CANOE.**
- 11. CONSEQUENCES DE LA TRANSMUTATION DU NOYAU DE L'ATOME, AINSI QUE LA RADIATION CAUSEE PAR L'ACCELERATION ARTIFICIELLE DE PARTICULES ATOMIQUES OU TOUTE IRRADIATION PROVENANT D'UNE SOURCE D'ENERGIE PRESENTANT UN CARACTERE DE RADIOACTIVITE.**
- 12. MOUVEMENTS TELLURIQUES, INONDATIONS, ERUPTIONS VOLCANIQUES ET TOUT PHENOMENE CAUSE PAR LES FORCES DE LA NATURE.**
- 13. CONSEQUENCES RESULTANT DE L'UTILISATION OU DE LA POSSESSION D'EXPLOSIFS OU D'ARMES A FEU.**
- 14. CONSEQUENCES DE LA CIRRHOSE ALCOOLIQUE.**

Documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre d'interruption de Votre Voyage :

- 1. Documents démontrant la survenance d'un événement garanti par la couverture Interruption (rapport médical, acte ou certificat de décès, documents hospitaliers, rapport de police, procès-verbal de plainte déposée à un commissariat de police...);**
- 2. Formulaire que Nous adresserons pour qu'il soit complété par le médecin traitant de l'Assuré ou de toute autre personne recevant le traitement médical en lien avec l'annulation. Ce document ne sera nécessaire que dans les cas où Nous aurons reçu des informations insuffisantes sur l'état médical de la personne concernée ;**
- 3. Copie de l'e-mail de confirmation ou des justificatifs d'achat du Voyage ;**
- 4. Copie des documents exposant les coûts liés à l'interruption du Voyage, émis par l'Organisateur du Voyage ou le distributeur agréé, avec le détail des montants et prestations associées, ainsi que la copie des conditions générales de vente du Voyage ;**

5. Si l'interruption résulte d'un événement garanti impliquant un Membre de la Famille ou un Membre de la Famille au 3ème Degré, un document qui atteste de la relation entre l'Assuré et le Membre de la Famille ou le Membre de la Famille au 3ème Degré (par exemple: acte ou extrait de naissance, livret de famille de chaque personne concernée), si de tels documents existent dans le pays dans lequel l'Assuré a réservé le Voyage.

Si Vous rencontrez des difficultés pour fournir la documentation ci-dessus, Vous pouvez fournir tout autre document ayant la même valeur probante (par exemple, une attestation) et incluant l'information requise.

Nous Nous engageons à respecter la confidentialité de toute information communiquée pour les besoins du contrat d'assurance ou d'un Sinistre. Toute information médicale doit faire l'objet d'un envoi sous pli fermé et marqué « confidentiel/ secret médical » afin que cette information médicale ne soit consultée que par Notre Médecin Conseil.

Tableau des Garanties

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

GARANTIE	LIMITES / PLAFOND / MONTANT MAX.	FRANCHISE
Annulation & Modification	100% du prix du Voyage par Bungalow	Néant
Interruption du voyage et des activités	Prorata des nuits et des activités restantes à partir du jour de l'interruption anticipé du voyage et/ ou activités jusqu'au dernier jour de la durée du voyage	Néant