NOTICE D'INFORMATION PRECONTRACTUELLE

Cher client,
Compte tenu des caractéristiques exposées, de la protection que vous recherchez ainsi que des informations que vous nous avez communiquées, nous vous recommandons les garanties incluses dans le présent contrat d'assurance. Avant de souscrire ce contrat d'assurance, nous vous invitons à lire attentivement la présente Notice d'Information, ainsi que les Conditions Générales et les Conditions Particulières.

Information pour l'exercice du droit de renonciation prévu à l'article L. 112-10 du code des assurances

Vous bénéficiez d'un droit de renonciation à ce contrat d'assurance pendant un délai de trente jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités. Toutefois, si vous bénéficiez d'une ou de plusieurs primes d'assurance qui vous sont offertes, de telle sorte que vous n'avez pas à payer une prime sur un ou plusieurs mois au début d'exécution du contrat, ce délai ne court qu'à compter du paiement de tout ou partie de la première prime.

L'exercice du droit de renonciation est subordonné aux quatre conditions suivantes :

1° vous avez souscrit ce contrat à des fins non professionnelles ;

2° Ce contrat vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ;

3° Le contrat auquel vous souhaitez renoncer n'est pas intégralement exécuté ;

4° vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par ce contrat.

Dans cette situation, vous pouvez exercer votre droit à renoncer à ce contrat par lettre ou tout autre support durable adressé à l'assureur du contrat. L'assureur est tenu de vous rembourser la prime payée, dans un délai de trente jours à compter de votre renonciation.

Par ailleurs, pour éviter un cumul d'assurances, vous êtes invité à vérifier que vous n'êtes pas déjà bénéficiaire d'une garantie couvrant l'un des risques garantis par le contrat que vous avez souscrit.

Points d'attention

Ce contrat s'adresse à tout personne résidant en France et qui recherche une protection contre les évènements garantis par le contrat d'assurance.

Vos conditions générales comportent des exclusions et des limitations dont vous devez prendre connaissance avant la souscription.

La présente notice d'information ainsi que les conditions générales applicables à votre couverture d'assurance sont communiquées avant la La souscription de votre police et adressées ensuite aux coordonnées que vous nous avez communiquées. Les conditions générales comportent une notice sur le traitement de vos données personnelles qui récapitule l'intégralité de vos droits en la matière.

En cas de contradiction entre différents documents la disposition la plus favorable sera appliquée.

Informations utiles en cas de sinistre

Avertissez-nous dès que possible en cas de sinistre pour que nous puissions vous aider.
Vous devrez adresser tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande de garantie (vos conditions particulières listent les documents à cet effet dans la section relative à la garantie que vous souhaitez mettre en œuvre).

Pour déclarer un sinistre vous pouvez nous contacter aux coordonnées suivantes :
Site internet :https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com

Vous pouvez aussi écrire à:
Europ Assistance GCC
(Claims Department)
P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain
claimscruceros@roleurop.com

Procédure de Réclamation

Nous mettons tout en œuvre pour vous offrir le meilleur niveau de service. Toutefois, en cas d'insatisfaction vous devez d'abord adresser Votre réclamation par courrier à :

INTERNATIONAL COMPLAINTS
P. O. BOX 36009 - 28020 Madrid, Espagne
complaints_eaib_fr@roleurop.com

Vous êtes en droit si, une fois après avoir pris contact avec nos services, Notre réponse ne vous satisfaisait pas, de contacter le médiateur aux coordonnées suivantes :
La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
mediation-assurance.org
Ce recours est gratuit. Le Médiateur formulera un avis dans les 90 jours à réception du dossier complet. Son avis ne s'impose pas.
Vous restez libre à tout moment de saisir le Tribunal français compétent.

europ assistance
you live we care

Conditions Générales
Annulation Plus

europ assistance
you live we care

v.2025.02

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Sommaire

CONTACT 4

INTRODUCTION 6

DEFINITIONS 6

CONDITIONS GENERALES - ANNULATION PLUS 10

1. Conclusion du contrat 10
2. Durée 10
3. Quels sont les pays où nous ne fournissons pas de couverture ? 11
4. Comment pouvez-vous vous renoncer à votre police d'assurance ? 11
5. Quel est la prime à payer ? 11
6. Comment vos sinistres sont-ils réglés ? 11
7. Que se passe-t-il si vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ? 11
8. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue ? 11
9. Devez-vous minimiser les dommages ? 12
10. Quand sommes-nous subrogés dans vos droits ? 12
11. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ? 12
12. Quelles sont les lois et les juridictions compétentes ? 12
13. quels sont les délais de prescription ? 12
14. Pouvez-vous céder la police ? 12
15. Comment nous contacter pour une déclaration de sinistre ? 12
16. Quelle est la procédure de gestion des réclamations ? 13
17. Quelle est l'autorité de contrôle ? 13

CONDITIONS PARTICULIERES - ANNULATION PLUS 14

GARANTIE ANNULATION 14

EXCLUSIONS GENERALES 17

TABLEAU DES GARANTIES 20

PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES 21

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Contact

Comment faire une déclaration de sinistre ?

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de sinistre, vous pouvez procéder par via notre site web :
https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com
C'est le moyen le plus efficace pour nous déclarer un sinistre !

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

Europ Assistance Service Indemnisations GCC (Claims Department)
P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain

claimscruceros@roleurop.com

Comment poser des questions concernant votre police d'assurance ?

Si vous avez des questions concernant votre police d'assurance, vous pouvez nous contacter au numéro suivant :
+ 33 1 86 99 56 64
Ou par e-mail : infocruceros@roleurop.com

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Comment pouvez-vous renoncer à votre police d'assurance ?

Vous disposez d'un droit de renonciation à votre police pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, avec effet immédiat dès réception de votre demande de renonciation, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit la police à des fins non professionnelles ; et
- La police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ; et
- La police n'a pas été intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par la police.
-

Dans ce cas, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en envoyant un e-mail à : serviceclient@cruiseline.eu

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 le certificat d'assurance n°XXXXX. Signature. »

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Chèr(e) assuré(e),

Nous vous remercions pour votre confiance.

Nous sommes reconnaissants de l'intérêt que vous accordez à Europ Assistance S.A.

Aussi, nous vous remercions de bien vouloir lire attentivement les présentes Conditions Générales et de nous contacter, par téléphone ou par e-mail, si vous avez des questions concernant votre police d'assurance.

Introduction

Ce contrat d'assurance est une police d'assurance individuelle.

Cette assurance n'est pas obligatoire.

Définitions

Lorsque nous utilisons les termes suivants dans le contenu de votre police, nous nous référons aux définitions incluses dans cette section "Définitions".

ACCIDENT

Un événement extérieur soudain et imprévu causant, de façon non intentionnelle, un dommage corporel à une personne physique.
Un accident entraînant le décès et/ou l'invalidité totale ou partielle de l'assuré, dans les conditions exprimées dans la garantie susmentionnée, sera également considéré comme un accident aux fins de la couverture « Assurance Accidents ».

ASSURE/ VOUS/ VOTRE

Le souscripteur ainsi que la ou les personnes voyageant avec le souscripteur, [désignée(s) dans les conditions particulières], pour lesquelles une prime d'assurance a été payée.
Le souscripteur doit être âgé(e) d'au moins 18 (dix-huit) ans.
Nous pouvons vous demander de nous fournir tout document et informations attestant que vous avez voyagé ou étiez censé voyager avec le souscripteur.

ASSUREUR /NOUS/NOTRE

EUROP ASSISTANCE SA, Société anonyme régie par le Code des Assurances, au capital de 61 712 744 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, 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, DO2 RR77, Ireland et enregistrée auprès de la Irish Companies Registration Office sous le numéro 907089.
Europ Assistance S.A. est supervisée par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) sis 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France sous le numéro 4021295. La succursale irlandaise est réglementée par la Banque centrale d'Irlande concernant les règles de conduite des affaires, elle exerce dans votre pays sous le régime de la liberté de prestation de service.

ATTENTAT /TERRORISME

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

BAGAGES

Les vêtements et affaires nécessaires à l'usage personnel et à l'hygiène durant le voyage, placés dans une ou des valises, y compris les valises elles-mêmes mais pas les espèces, les

bijoux, le matériel électronique et numérique et les documents.

BLESSURE GRAVE

Blessure causée par un accident vous empêchant de participer au voyage et, en particulier :
(a) lorsque l'assuré ou le compagnon de voyage est victime d'une blessure grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'assuré ou le compagnon de voyage n'est pas en état de participer au voyage à la date de départ ;
(b) lorsqu'une personne autre qu'un assuré ou un compagnon de voyage est victime d'une blessure grave, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

CATASTROPHE NATURELLE

Inondation, tremblement de terre, tsunami, glissement de terrain, avalanche, ouragan, tornade, incendie, activité volcanique et/ou tout autre phénomène déclaré comme catastrophe par les autorités compétentes. Ils doivent avoir été causés par la nature et non par l'homme.

CERTIFICAT D'ASSURANCE

Confirmation écrite ou document sous format électronique adressée au souscripteur afin de confirmer la conclusion de la police.

COMPAGNON DE VOYAGE

Toute personne autre que le souscripteur avec qui vous avez prévu de voyager.
Si vous déclarez un sinistre au titre de la police, vous devrez fournir les justificatifs suivants :

- la réservation commune du transport et de l'hébergement ; ou
- chaque réservation individuelle du transport et de l'hébergement.

CONJOINT / CONCUBIN

Conjoint marié(e) ou concubin ou concubine pacsé(e) ou notoire de l'assuré, de sexe opposé ou de même sexe, vivant sous le même toit et ayant avec l'assuré une relation reconnue par le droit du pays d'origine. Un justificatif de domicile commun devra nous être fourni.

DATE DE DEPART

La date de début du voyage figurant sur le certificat d'assurance émis par l'organisateur de voyages.

DATE DE DEBUT DE LA POLICE

Cette date a la signification donnée à la rubrique « Durée de la police » des conditions générales.

DATE DE FIN

La date de fin du voyage figurant sur le certificat d'assurance émis par l'organisateur de voyages.

DOMICILE

Votre lieu de résidence principale où se trouve votre foyer fiscal.
Si le voyage ne commence pas ou ne se termine pas à l'adresse du lieu de résidence principale, nous pouvons effectuer les transferts énoncés dans la présente police jusqu'au lieu de début du voyage, à notre discrétion.

DOMMAGE IMPORTANT

Dommage matériel, dont le montant est supérieur à 5000 € qui affecte votre domicile ou votre lieu de résidence secondaire, ou qui empêche la conduite normale des affaires s'il affecte vos locaux professionnels.

EPIDEMIE/PANDEMIE

Une épidémie désigne l'apparition soudaine, inopinée et à grande échelle, dans un pays, d'une maladie contagieuse qui se propage rapidement et brusquement à travers ledit pays, pour autant que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ait recommandé d'annuler tous les voyages internationaux non essentiels vers ou à partir des régions touchées et, dans le cas de virus de la grippe, pour autant que l'OMS ait déclaré un niveau d'alerte d'au moins 5 correspondant à une pandémie, conformément à son plan mondial de lutte contre la pandémie grippale. La mise en quarantaine des personnes touchées doit être déclarée par le service sanitaire compétent ou les autorités compétentes dans le pays concerné.
La pandémie est une épidémie qui touche plusieurs pays.

EQUIPEMENT SPORTIF

Articles utilisés pour la pratique d'un sport reconnu (p. ex., raquettes, balles, bâtons de golf).

ESPECES

Billets de banque ou pièces de monnaie que vous portez sur vous durant le voyage.

ETAT MEDICAL PRE-EXISTANT

Une maladie de l'assuré diagnostiquée avant la souscription à la police.

ETRANGER

Tout pays autre que votre pays d'origine et les pays sous sanctions internationales conformément aux présentes Conditions Générales.

FRANCHISE
Montant du dommage restant à votre charge.

GREVES
Cessation collective du travail par des salariés en vue d'appuyer des revendications professionnelles.

INVALIDITE PERMANENTE TOTALE
Perte définitive par l'assuré, en raison d'un taux d'invalidité égal ou supérieur aux taux prescrits par la réglementation applicable, de la capacité à se livrer à quelque activité professionnelle que ce soit, en conséquence d'un dommage corporel.

LOCAUX PROFESSIONNELS
Biens immobiliers utilisés à des fins professionnelles dont l'assuré, ou une société appartenant à l'assuré, est propriétaire ou locataire.

MALADIE
Toute altération de l'état de santé, pour des raisons autres qu'un dommage corporel.

MALADIE GRAVE
Maladie diagnostiquée par un docteur en médecine vous empêchant de participer au voyage et en particulier :
(a) lorsque la maladie grave atteint l'assuré ou le compagnon de voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que l'assuré ou le compagnon de voyage n'est pas en état de prendre part au voyage à la date de départ ;
(b) lorsque la maladie grave atteint une personne autre qu'un assuré ou un compagnon de voyage, il est nécessaire qu'un docteur en médecine déclare dans un certificat médical que votre présence au côté de cette personne est nécessaire ou qu'une hospitalisation de cette personne est nécessaire pendant plus de 48 heures consécutives.

MEMBRE DE LA FAMILLE
Epoux, épouse, conjoint ou Concubin vivant sous le même toit, parents, beaux-parents, enfants, frères et sœurs, beaux-frères et belles-sœurs, grands-parents et petits enfants de l'assuré. Les Membres de la Famille incluent également les enfants du conjoint ou concubin de l'assuré.

MEMBRE DE LA FAMILLE AU 3EME DEGRE
Oncles, tantes, neveux et nièces de l'assuré.

NOTRE MEDECIN CONSEIL
Le docteur en médecine désigné par l'assureur pour déterminer l'état de santé de l'assuré.

ORGANISATEUR DE VOYAGE
Cruiseline Sam
16 rue du gabian
98000 Monaco FR44000070465

PANNE
Il s'agit des dommages qui se produisent dans le véhicule ou le moyen de transport. Ces dommages doivent être causés par des causes internes, normales, imprévues et inévitables. Ces dommages devraient l'immobiliser et empêcher son utilisation.

PAYS D'ORIGINE
Le pays de situation de votre domicile.

PERTE DE VISION
Perte totale et irrémédiable de la vue sans espoir d'amélioration des deux yeux ou d'un œil lorsque l'acuité visuelle de loin avec correction est de 3/60 ou moins sur les échelles de Snellen.

PERTE D'UN MEMBRE
Amputation complète et permanente à la hauteur ou au-dessus de l'articulation du poignet ou de la cheville.

POLICE
Ce contrat d'assurance est constitué par les conditions générales, les Conditions Particulières et par votre certificat d'assurance. **En cas de contradictions ou d'incohérences entre ces documents, les conditions particulières prévalent sur les conditions générales et le certificat d'assurance prévaut sur les conditions générales et les conditions particulières**.

QUARANTAINE
Isolement provisoire d'une personne en vue d'empêcher la propagation d'une maladie contagieuse.

REMPLAÇANT PROFESSIONNEL
Personne remplaçant l'assuré sur son lieu de travail durant le voyage.

SINISTRE
Événement soudain, accidentel, imprévu, sans intention de la part de l'Assuré et dont les dommages sont assurés par la présente Police. Nous la considérerons comme une seule

réclamation lorsque plusieurs dommages surviennent en raison d'une même cause.

SOUSCRIPTEUR
La personne individuelle qui a conclu la police.

SPORT D'HIVER
Snowboard, ski, patin à glace, luge, motoneige, hockey sur glace et plus généralement tout sport pratiqué sur de la neige.

TIERS
Toute personne autre que l'assuré un membre de la famille au 3ème degré ou un compagnon de voyage. Dans le cadre des garanties responsabilité civile "vie privée" à l'étranger et responsabilité civile sports d'hiver, cette définition ne s'applique pas aux personnes avec lesquelles l'assuré a conclu un contrat dans le cadre de son activité professionnelle et à l'égard desquelles l'assuré peut engager sa responsabilité professionnelle.

VETEMENTS FORMELS
Vêtements nécessaires pour assister à certains événements ou célébrations qui nécessitent un type de tenue plus formel ou formel que d'habitude**.**

VOL AVEC VIOLENCE
Utilisation ou menace d'utilisation de violence physique à votre encontre, acte de vandalisme à l'encontre d'un véhicule motorisé fermé à clé, ou effraction dans votre hébergement fermé à clé.

VOL SANS VIOLENCE
L'enlèvement des biens meubles d'autrui, sans violence ni intimidation à l'égard des personnes ni force sur les choses.

VOYAGE
La prestation réservée par le souscripteur auprès de l'organisateur de voyages comprenant les prestations de voyages suivantes : croisières.
.

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Conditions Générales - Annulation Plus

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, 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/

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"

1. Comment souscrire une couverture ?

L'accord du souscripteur aux fins de conclusion de la police peut être exprimé par voie électronique (sur un site internet ou par e-mail).

Les conditions d'éligibilité à la conclusion de la police sont les suivantes :

(a) le souscripteur doit avoir acheté un voyage auprès de l'organisateur de voyage;

(b) le voyage acheté par le souscripteur ne doit pas excéder plus de (i) 90 jours consécutifs pour un voyage aller-retour.

La couverture au titre de la police ne peut intervenir que sous réserve du paiement de la prime d'assurance par le souscripteur.

2. Quelle est la durée de la police et des garanties?

Quelle est la durée de la police ?

Sous réserve du paiement de la prime par le souscripteur, la police prend effet :

a. En cas de vente par un site internet à la date à laquelle vous recevez la confirmation par courrier électronique que vous avez souscrit à la police. Si la confirmation par courrier électronique est retardée en raison de problèmes informatiques, la date de début est la date figurant sur le certificat d'assurance.

Les dates d'effet et d'expiration de la police sont indiquées sur votre certificat d'assurance.

Quelle est la durée des garanties ?

Si vous avez souscrit une garantie annulation ou une garantie départ manqué, vous êtes couvert à compter de la date de réservation du voyage ou de paiement de la prime au titre de la police (la date la plus tardive étant retenue). Ces garanties prennent fin lorsque votre voyage commence (lorsque vous utilisez (ou deviez utiliser) la première prestation de voyage achetée auprès de l'organisateur de voyage).

La couverture au titre des autres garanties débute lorsque vous utilisez la première prestation de voyage achetée auprès de l'organisateur de voyage. La couverture prend fin lorsque vous utilisez la dernière prestation de voyage achetée auprès de l'organisateur de voyage, ou lorsque le voyage se termine.

Si vous avez souscrit une ou des garanties assistance : bagages, interruption de voyage, assistance médicale, assistance non-médicale, départ retardé, vous êtes couvert à compter de la date de départ jusqu'à la date de fin.

Si vous avez souscrit une garantie responsabilité civile « vie privée » à l'étranger (sans sports d'hiver), vous êtes couvert pour les dommages corporels, matériels et les dommages consécutifs que vous causez à un tiers, durant le voyage, et qui engagent votre responsabilité.

3. Quels sont les pays où nous ne fournissons pas de couverture ?

La police couvre les pays inclus dans le voyage réservé auprès de l'organisateur de voyages ou distributeur agréé, à l'exception des pays et territoires suivants : Biélorussie, Crimée et régions de Donetsk, Kherson, Zaporjjia,et Lougansk, Iran, Corée du Nord, Russie et Syrie.

4. Comment pouvez-vous vous renoncer à votre police d'assurance ?

Vous disposez d'un droit de renonciation à votre police pendant un délai de trente (30) jours (calendaires) à compter de sa conclusion, sans frais ni pénalités, avec effet immédiat dès réception de votre demande de renonciation, si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez souscrit la police à des fins non professionnelles ; et
- La police vient en complément de l'achat d'un bien ou d'un service vendu par un fournisseur ; et
- La police n'a pas été intégralement exécutée ;
- Vous n'avez déclaré aucun sinistre garanti par la police.

Dans ce cas, vous pouvez exercer votre faculté de renonciation en envoyant un e-mail à : serviceclient@cruiseline.eu

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 le certificat d'assurance n°XXXXX. Signature. »

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

5. Quel est la prime à payer ?

Le souscripteur 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 ou au distributeur agréé (y compris l'organisateur de voyages) à la date de la conclusion de la police et comprend les taxes et frais applicables.

6. Comment vos sinistres sont-ils réglés ?

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

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

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.

7. Que se passe-t-il si vous faites des déclarations fausses ou incorrectes ?

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

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

8. Que devez-vous faire si le risque augmente ou diminue ?

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

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

9. Devez-vous minimiser les dommages ?

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

10. Quand sommes-nous subrogés dans vos droits ?

Après vous avoir réglé une indemnité, l'assureur sera subrogé dans les droits et actions que le souscripteur 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 versée ou au montant des prestations exécutées.

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

11. Que devez-vous faire si vous avez une autre assurance ?

Le souscripteur 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), conformément à l'article L. 121-4 du Code des assurances.

12. Quelles sont les lois et les juridictions compétentes ?

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 exclusivement soumis aux juridictions françaises compétentes.

13. quels sont les délais de prescription ?

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

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

(i) en cas de réticence, omission, déclaration fausse ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance ;

(ii) en cas de sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là. Quand l'action de l'assuré contre l'assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'assuré ou a été indemnisé par ce dernier.

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

> La prescription est interrompue par 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 adressée par l'assureur à l'assuré en ce qui concerne l'action en paiement de la prime et par l'assuré à l'assureur en ce qui concerne le règlement de l'indemnité.

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

> Par dérogation à l'article 2254 du Code civil, les parties au contrat d'assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'interruption de celle-ci.
>
> Les causes ordinaires d'interruption de la prescription sont définies aux articles 2240 à 2246 du Code civil, parmi lesquelles figurent notamment la reconnaissance par le débiteur du droit de celui contre lequel il prescrivait, la demande en justice, un acte d'exécution forcée.
>
> Les causes ordinaires de suspension de la prescription sont l'impossibilité d'agir (Code civil, art. 2234), la minorité (Code civil, art. 2235), le recours à la médiation, à la conciliation, à la procédure participative (Code civil, art. 2238), à une mesure d'instruction (Code civil, art. 2239) ou à une action de groupe (Code de la consommation, art. L. 623-27).

14. Pouvez-vous céder la police ?

Vous ne pouvez pas céder la police sans notre consentement écrit préalable.

15. Comment nous contacter pour une déclaration de sinistre ?

Si vous souhaitez nous soumettre une déclaration de sinistre, vous pouvez procéder par l'intermédiaire de notre site web :

https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com

C'est le moyen le plus rapide de nous contacter.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

Europ Assistance Service Indemnisations GCC
P.O. Box 36347 - 28020 Madrid – Espagne
claimscruceros@roleurop.com

Si vous êtes un ressortissant des États-Unis et que vous avez voyagé à Cuba, vous devez fournir la preuve que vous avez voyagé à Cuba en conformité avec les lois des États-Unis avant que nous puissions vous fournir un service ou un paiement.

16. Quelle est la procédure de gestion des réclamations ?

Nous nous efforçons de vous offrir le plus haut niveau de service. Cependant, en cas d'insatisfaction relative à la conclusion ou à l'exécution de votre police, vous devez d'abord envoyer votre réclamation par courrier à l'adresse suivante :

INTERNATIONAL COMPLAINTS
P. O. BOX 36009
28020 Madrid – ESPAGNE
Ou par e-mail :
complaints_eaib_fr@roleurop.com

Nous accuserons réception de votre réclamation dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de l'envoi de votre réclamation, sauf si la réponse à votre réclamation vous est transmise par écrit dans ce délai.

Nous nous engageons à vous fournir une réponse définitive dans un délai de deux (2) mois suivant la date d'envoi de votre réclamation.

Si aucune solution n'a été trouvée à votre réclamation, vous pouvez alors contacter le médiateur ci-dessous :

La Médiation de l'Assurance
TSA 50110
75441 Paris Cedex 09
FRANCE
http://www.mediation-assurance.org/
La Médiation de l'Assurance est membre du réseau européen des médiateurs financiers Fin-Net.

17. Quelle est l'autorité de contrôle ?

L'autorité chargée du contrôle est :

Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR)
4 Place de Budapest, CS 92459
75436 Paris Cedex 09
FRANCE

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Conditions Particulières - Annulation Plus

Garantie annulation

Qu'est-ce que nous garantissons ?

Lorsque vous annulez votre voyage assuré, nous vous remboursons les frais d'annulation que vous ne pouvez pas récupérer, jusqu'à concurrence de 25 000 euros par personne et 50 000 euros par réservation. L'annulation doit être raisonnable, nécessaire et justifiable. Vous devez annuler le voyage avant la date de début de la croisière et en informer la compagnie de croisières.

Quels frais remboursons-nous ?

Les frais que votre compagnie de croisières vous facture, conformément aux conditions de vente, pour l'annulation du voyage (transport et hébergement) ou d'autres prestations et services inclus dans la facture d'achat du voyage et qui n'y sont pas détaillés.

Quels sont les frais que nous ne remboursons pas ?

Nous ne remboursons pas les taxes d'aéroport, les frais de gestion pour l'émission ou l'annulation, les assurances ou autres suppléments qui ne sont pas à la charge du prestataire de services. Nous ne remboursons pas les frais d'annulation partielle de votre voyage.

Les causes assurées qui vous empêchent d'effectuer votre voyage à la date prévue sont les suivantes :

1. Décès, maladie ou accident grave : de vous-même ou de tout autre assuré inclus dans la même réservation / le même achat de billet.

Notre équipe médicale décidera si cette maladie ou cet accident grave vous empêche d'effectuer le voyage.

2. Tout autre événement justifié, indépendant de la volonté de l'Assuré et hors de son contrôle - Tout autre événement non intentionnel de votre part et hors de votre contrôle. Le justificatif de l'événement doit être émis et tamponné par un tiers reconnu.

On entend par « tiers » toute personne autre que vous, qu'un parent direct, qu'un accompagnateur ou qu'un de vos employés. Le justificatif doit indiquer l'événement qui vous empêche d'effectuer le voyage ainsi que la date à laquelle il s'est produit.

Ce que nous excluons

Les exclusions relatives à cette garantie sont énoncées ici.

Vous devez également vous référer aux exclusions générales.

Cette assurance ne couvre pas les frais occasionnés par la réservation d'excursions, de visites, d'entrées, ni tous les frais qui ne sont pas exclusivement liés au transport et à l'hébergement.

Sauf s'ils sont expressément inclus dans la garantie correspondante, les dommages, situations, dépenses et conséquences découlant de :

- **Les faits provoqués intentionnellement par l'Assuré ou les bénéficiaires de la police d'assurance.**
- **Les maladies ou accidents résultant de la consommation d'alcool, de substances stupéfiantes, de drogues ou de médicaments, sauf si ces derniers ont été prescrits par un médecin.**
- **Les événements résultant d'un acte d'imprudence ou de négligence grave, ainsi que ceux résultant de sa participation à un crime, à un pari ou un défi, à une rixe, sauf en cas de légitime défense.**
- **Suicide, tentative de suicide ou automutilation de l'Assuré.**
- **Épidémies ou maladies infectieuses apparaissant soudainement et se propageant rapidement dans la population, ainsi que celles provoquées par la pollution et/ou la contamination atmosphérique.**
- **Guerres, manifestations, insurrections, mouvements populaires, actes de terrorisme,**

sabotages et grèves, qu'ils soient ou non officiellement déclarés.

- **Transmutation du noyau atomique ou toute irradiation due à l'accélération artificielle de particules atomiques.**
- **Mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, en général, les événements provoqués par les forces de la nature.**
- **Non-respect des interdictions officielles.**
- **Absence ou impossibilité de vaccination ou de suivi d'un traitement médical nécessaire pour voyager dans certains pays.**
- **Non-présentation, oubli et/ou expiration des documents nécessaires pour voyager, tels que passeport, visa (sauf non-octroi pour des raisons injustifiées), billets ou permis.**
- **Tout événement météorologique impliquant l'impossibilité de réaliser l'activité prévue pour la croisière, sauf pour la couverture de la déclaration officielle de zone sinistrée.**
- **Toute cause qui n'est pas démontrée par tous les documents justificatifs qui prouvent le motif de l'annulation.**
- **Toute maladie de nature non grave, à l'exception de celles expressément couvertes.**
- **Est expressément exclue toute cause entraînant l'annulation de la croisière réservée et qui n'est pas spécifiquement décrite comme garantie couverte dans la clause correspondant.**

Quels sont les documents et informations nécessaires pour déclarer un sinistre ?

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 vous 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 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 sur l'honneur) et incluant l'information requise.

Nous nous réservons le droit de demander des originaux si nous le jugeons nécessaire.

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

.

EXCLUSIONS GENERALES

Sauf s'ils sont expressément inclus dans la garantie correspondante, les dommages, situations, dépenses et conséquences découlant de :

- **Événements survenus avant l'entrée en vigueur de la Police.**
- **Actes frauduleux de l'assuré, du preneur d'assurance et/ou des bénéficiaires du contrat.**
- **Les maladies, blessures ou affections préexistantes ou chroniques dont vous avez souffert avant la souscription de la police et qui se manifestent :**
- **Avant le début du voyage et que vous devez l'annuler pour cette raison ou**
- **Au cours du voyage et ont besoin d'une assistance médicale pour cette raison.**
- **Les maladies mentales, les examens médicaux préventifs (check-ups), les traitements thermaux, la chirurgie esthétique et les cas dans lesquels le but du voyage est de recevoir un traitement médical ou une intervention chirurgicale, les traitements de médecine alternative (homéopathes, naturopathes, etc.), les frais dérivés de traitements physiothérapeutiques et/ou de rééducation, ainsi que ceux qui y sont liés.**
- **Votre suicide, votre tentative de suicide ou votre automutilation.**
- **Épidémies; Pandémies; Maladies infectieuses d'apparition soudaine, à grande échelle et à propagation rapide dans la population. Les quarantaines dérivées de l'une des causes décrites sont également exclues.**
- **Maladies causées par la pollution de l'air et/ou la pollution de l'air.**
- **Les maladies ou accidents résultant de la consommation de boissons alcoolisées, de stupéfiants, de drogues ou de médicaments, sauf si ces derniers ont été prescrits par un médecin.**
- **Le diagnostic, le suivi et le traitement de la grossesse, de l'interruption volontaire de grossesse et de l'accouchement, sauf en cas de soins urgents et toujours avant la 26ème semaine de gestation.**
- **Le transfert médical de personnes malades ou blessées causées par des conditions ou des blessures qui peuvent être traitées « in situ ».**
- **Renonciation, retard ou avance volontaire de votre part au transfert médical proposé par nous et accepté par notre service médical.**
- **Les coûts des lunettes et des lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation-remplacement, l'extraction et/ou la réparation de prothèses (entendues comme tout élément qui remplace ou restaure la fonctionnalité d'un organe ou d'une partie du corps), de pièces anatomiques, de matériel d'ostéosynthèse et de matériel orthopédique d'un coût supérieur à 100 euros.**
- **Traitements de canal, reconstructions esthétiques de traitements dentaires antérieurs, prothèses, capuchons et implants dentaires.**
- **En cas d'annulation du voyage, toute maladie non grave est exclue, à l'exception de celles expressément couvertes.**
- **Le remboursement des frais médicaux, chirurgicaux et pharmaceutiques inférieurs à 50 € est notamment exclu.**
- **Sauvetage de personnes en montagne, dans les gouffres, en mer ou dans le désert.**
- **Actes de mise en danger imprudente ou de négligence grave ; les dépenses découlant d'actes criminels et de votre participation à des jeux d'argent, à des défis ou à des combats, sauf en cas de légitime défense et/ou lorsque votre vie est en danger.**
- **Conséquences de la conduite de véhicules sur des routes qui ne sont pas ordinaires ou qui ne sont pas adaptées à la circulation.**
- **Votre participation en tant que professionnel à toute activité sportive.**

- **Les conséquences des sports d'hiver.**
- **La pratique de toute activité sportive et/ou d'aventure, à titre professionnel ou pour laquelle une rémunération est perçue (y compris l'entraînement). Ces pratiques sont également exclues lorsque l'Assuré participe à des compétitions officielles ou fédérées.**
- **Est également exclue, en tant qu'amateur, la pratique de tout sport ou activité récréative dangereuse ou à haut risque, tels que ceux indiqués ci-dessous ou similaires :**
- **Conduire des véhicules à moteur lors de courses ou de rallyes**
- **Bateaux à moteur sans conducteur**
- **Randonnées en moto, quad et VTT**
- **Boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes classes), arts martiaux**
- **Alpinisme en tout genre, alpinisme, via ferrata, escalade, accès aux glaciers, spéléologie, rafting, hydrospeed, canyoning, descente en rappel, psicobloc, canoë d'eau vive, busbob, hydrobob, ultratube**
- **Tout sport pratiqué à plus de 3 500 mètres d'altitude.**
- **Sports nautiques, sous-marins et de plongée ; canyoning, ski nautique, chasse sous-marine, spéléologie, surf, kite surf / Fly surf, bodyboard, jet ski, voile pieds nus**
- **Free ride, vélo de descente, VTT freeride, duathlon, triathlon, ski à roulettes sur routes de montagne, half pipe**
- **Les ultratrails**
- **Slackline, highline, rap jumping, saut à l'élastique, saut de falaise, coasteering, parkour,**
- **Kitebuggy, parachute ascensionnel**
- **Le canicross**
- **Chasse**
- **Équitation, polo, hockey sur glace**
- **Sports aériens en général (tels que le parachutisme, le parapente, le deltaplane, la montgolfière, la montgolfière, le vol en montgolfière, le vol à voile ou similaire)**
- **La tauromachie, la tauromachie, la course de taureaux et toute participation à la tauromachie ;**
- **D'une manière générale, toute activité sportive ou récréative manifestement dangereuse ou à haut risque est exclue.**
- **Le vol ou la simple perte d'objets, d'argent, de bijoux, de documents et le vol de bagages ou d'effets personnels trouvés dans des véhicules ou des tentes.**
- **Nous ne rémunérerons pas de manière indépendante les pièces qui composent un objet ou les accessoires de celui-ci**
- **Nous n'indemniserons pas les dommages résultant de la perte ou du vol des objets de valeur susmentionnés ou de leur utilisation inappropriée par des tiers.**
- **Le remboursement des frais de délivrance du passeport est exclu si vous ne fournissez pas de justificatif délivré par le consulat du pays où la perte s'est produite.**
- **Surréservation, à l'exception de ce que nous indiquons dans la couverture « Retard de voyage dû à la surréservation dans les moyens de transport aérien ».**
- **L'indemnisation en cas de retard sur les vols non réguliers est exclue.**
- **Tout événement résultant de votre défaut d'enregistrement au point de départ alors que vous auriez dû le faire.**
- **Toute cause qui vous amène à annuler le voyage contracté est expressément exclue si elle n'est pas décrite comme une cause couverte dans l'article correspondant.**

- **Annulation de voyage en raison d'un manque de vaccination, de l'incapacité de se faire vacciner ou de l'incapacité de suivre le traitement médical requis pour voyager dans certains pays.**
- **Ne présentez pas ou n'oubliez pas les documents nécessaires pour voyager, tels que le passeport, le visa (sauf s'il n'est pas accordé pour des raisons injustifiées), les billets ou les cartes et/ou qui sont expirés.**
- **Toute circonstance météorologique qui implique l'impossibilité de réaliser l'activité prévue pour le voyage, à l'exception de la couverture de la déclaration officielle d'une zone catastrophique.**
- **Toute cause que vous ne pouvez pas prouver au moyen de tous les documents qui justifient la raison de l'annulation du voyage, du cours ou de l'activité.**
- **Annulation en raison d'une maladie non grave, à l'exception de celles expressément couvertes.**
- **Les guerres, les manifestations, les insurrections, les mouvements populaires tumultueux, les actes de terrorisme, les sabotages et les grèves, qu'ils soient déclarés officiellement ou non.**
- **La transmutation du noyau de l'atome, ainsi que des radiations causées par l'accélération artificielle des particules atomiques.**
- **Les tremblements de terre, les inondations, les éruptions volcaniques et, en général, ceux résultant du déchaînement des forces de la nature. Tout autre phénomène ou événement d'une nature catastrophique extraordinaire qui, en raison de son ampleur ou de sa gravité, est classé comme une catastrophe ou une calamité.**
- **Votre désir de ne pas voyager ou de profiter de votre voyage.**
- **Toute personne qui n'est pas inscrite comme assurée sur la police.**
- **Le non-respect des lois ou règlements en vigueur au moment où l'événement se produit.**

Numéro de police : IB2500421FRCR3

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.

Garanties	Limites par assuré	Limites par voyage	Franchises
GARANTIE ANNULATION	25 000 €	50 000 €	-

Numéro de police : IB2500421FRCR3

Protection des données personnelles

La présente déclaration de protection des données personnelles explique la manière dont nous utilisons vos données personnelles, et à quelles fins. Veuillez la lire attentivement.

Quelle entité juridique utilisera vos données à caractère personnel ?

Le responsable du traitement des données est votre Assureur : Europ Assistance S.A. est une société anonyme de droit français régie par le code des assurances, dont le siège social est situé au 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, France. La société est inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris sous le numéro 451 366 405. Elle souscrit cette Police par l'intermédiaire de la succursale irlandaise d'Europ Assistance S.A., enregistrée auprès du Companies Registration Office (Bureau d'enregistrement des entreprises) sous le numéro 907089, et dont le siège social est situé Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Ireland, DO2 RR77.

Pour toute question concernant le traitement de vos données personnelles, ou si vous souhaitez exercer l'un de vos droits relativement à vos données personnelles, veuillez contacter le délégué à la protection des données aux coordonnées suivantes :

Europ Assistance S.A.

2, rue Pillet-Will

75009 Paris, France

EAGlobalDPO@europ-assistance.com

Comment utilisons-nous vos données à caractère personnel ?

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.

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.

Avec qui partageons-nous vos données à caractère personnel ?

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 déclaration de sinistre (par exemple, le statut de la déclaration, le type, le motif) avec CRUISELINE dans la mesure où ces informations sont nécessaires à la bonne exécution du contrat que CRUISELINE a conclu avec vous.

Pourquoi devez-vous nous communiquer vos données à caractère personnel ?

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.

Où transférons-nous vos données à caractère personnel ?

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.

Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?

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 inexactes 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.

Quels sont vos droits si nous utilisons des processus DECISIONNELS 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 claimscruceros@roleurop.com, comme pour le traitement manuel des sinistres.

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.

Comment déposer 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 :

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

Vous pouvez saisir la CNIL via son outil de plainte en ligne :
https://www.cnil.fr/plaintes

Ou par téléphone :
+33 (0)1 53 73 22 22

Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

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