

# Cap Annulation

et sa version XXL



Annulation

## SOMMAIRE

<b>GENERALITES ASSISTANCE ET ASSURANCE.....</b>	<b>p 1</b>
<b>DISPOSITIONS GENERALES.....</b>	<b>p 2</b>
Article 1. Assurance annulation de voyage.....	p 2
A Annulation de voyage.....	p 2
B Annulation XXL.....	p 4
Article 2. Exclusions communes à toutes les garanties.....	p 4
Article 3 . Conditions restrictives d'application.....	p 5
Article 4 . Conditions générales d'application.....	p 5
Article 5. Cadre juridique .....	p 5

## Conditions Générales

### CAP PROTECTION VOYAGES

Votre courtier ou agence de voyages a souscrit pour vous un contrat d'assurance voyage, afin de vous faire bénéficier d'une protection maximum avant votre séjour.

Ce document est contractuel, il présente les « Dispositions Générales » des contrats CAP ou CAP XXL élaborés par CHAPKA ASSURANCES et EUROP ASSISTANCE.

- **Cap Annulation**
- **Cap Annulation XXL**

Selon le contrat que vous avez choisi, vous bénéficiez de tout ou partie des garanties présentées dans ce document. Reportez-vous au « contrat » remis par votre courtier ou agent de voyage ; c'est sur ce document que figure le nom **du contrat choisi et le numéro de police** (ou numéro de contrat) attachant à ce produit ainsi que la prime payée, le(s) nom(s) et prénom(s) du (des) Bénéficiaire(s) ainsi que la période de couverture.

Nous vous conseillons de garder ce document près de vous lors de vos déplacements, il vous donne les procédures à suivre en cas de sinistre (voir au dos du document, les numéros de téléphone à appeler en cas d'urgence).

**Nous vous souhaitons un bon séjour !**

### GÉNÉRALITÉS ASSISTANCE ET ASSURANCE

#### 1. OBJET

La présente convention d'assurance et d'assistance voyage, composée et régie par les Tableaux de Montants de Garantie, les Dispositions Générales et les informations portées sur les Dispositions Particulières a pour objet de garantir, dans les limites et conditions définies par ailleurs, l'Assuré à l'occasion et au cours de son voyage.

#### ASSUREUR/ASSISTEUR

Dans le présent contrat, la société EUROP ASSISTANCE est remplacée par le terme « nous ».

Les prestations définies dans le présent contrat sont garanties et mises en oeuvre par EUROP ASSISTANCE.

#### BÉNÉFICIAIRE / ASSURÉ

Personne physique désignée, ci-après, sous le terme « vous », nommément déclarée aux Dispositions Particulières et ayant réglé sa prime d'assurance.

### DISPOSITIONS PARTICULIÈRES DU VOYAGEUR

Document dûment rempli et signé par l'Assuré sur lequel figurent ses noms et prénom, adresse, dates du voyage, pays de destination, période de garantie, prix TTC du voyage, l'option choisie, la date d'établissement de ce document et le montant de la prime d'assurance correspondante. Seules sont prises en compte en cas de sinistre, les adhésions dont la prime d'assurance correspondante a été réglée.

#### MEMBRES DE LA FAMILLE

Votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, vos ascendants ou descendants ou ceux de votre conjoint, vos beaux-pères, belles-mères, frères, soeurs, beaux-frères, belles soeurs, gendres, brus, oncles, tantes, neveux, nièces, filleul(e)s, parrain, marraine ou ceux de votre conjoint.

Ils doivent être domiciliés dans le même pays que vous sauf stipulation contractuelle contraire.

#### PROCHE

Toute personne physique que vous désignez ou un de vos ayants droit. Cette personne doit être domiciliée dans le même pays que vous.

#### DOMICILE

Votre lieu de résidence principal et habituel.

Il est situé en France, dans un autre pays de l'Union européenne, en Suisse, au Liechtenstein ou en Norvège.

#### FRANCE

Par « France », on entend France métropolitaine, Principauté d'Andorre ou de Monaco et DOM.

#### ÉTRANGER

Par « étranger », on entend le monde entier à l'exception de votre pays d'origine et des pays exclus.

#### DOM

Par « DOM », on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique et la Réunion.

#### VOYAGE

Déplacement et/ou séjour, forfait, croisière, location, titre de transport (y compris vol sec) réservé auprès de l'organisateur du voyage dont les dates,

la destination et le coût figurent aux Dispositions Particulières.

## TERRITORIALITÉ

Les garanties sont accordées dans le monde entier sauf stipulation contractuelle contraire.

## ACCIDENT

Un événement soudain et fortuit atteignant toute personne physique, non intentionnel de la part de la victime, provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure et lui interdisant tout déplacement par ses propres moyens.

## ACCIDENT CORPOREL GRAVE

Altération brutale de la santé provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure non intentionnelle de la part de la victime, constatée par une autorité médicale compétente, entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

## MALADIE

Une altération de santé dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

## MALADIE GRAVE

Altération soudaine et imprévisible de la santé constatée par une autorité médicale compétente entraînant la délivrance d'une ordonnance de prise de médicaments au profit du malade et impliquant la cessation de toute activité professionnelle ou autre.

## ATTEINTE CORPORELLE GRAVE

Accident ou maladie à caractère imprévisible dont la nature risque d'engendrer, à brève échéance, une aggravation importante de l'état de la victime si des soins adéquats ne lui sont pas prodigués rapidement.

## ÉQUIPE MÉDICALE

Structure adaptée à chaque cas particulier et définie par notre médecin régulateur.

## AUTORITÉ MÉDICALE

Toute personne titulaire d'un diplôme de médecine ou de chirurgie en état de validité dans le pays où survient le fait générateur.

## HOSPITALISATION

Séjour imprévu, d'une durée supérieure à 24 heures, dans un établissement de soins public ou privé, prescrit médicalement, pour un traitement médical ou chirurgical suite à une atteinte corporelle grave.

## SINISTRE

Événement à caractère aléatoire de nature à engager la garantie du présent contrat.

## IMMOBILISATION AU DOMICILE

Obligation de demeurer au domicile suite à une atteinte corporelle grave, sur prescription médicale et d'une durée supérieure à 5 jours.

## DOMICILE SINISTRÉ

Domicile matériellement endommagé pendant votre voyage à plus de 50 % et devenu inhabitable.

## DOMMAGES MATÉRIELS

Toute détérioration ou destruction d'une chose ou substance. Il est précisé

que le vol n'est pas assimilé à un dommage matériel.

## MAXIMUM PAR ÉVÉNEMENT

Dans le cas où la garantie s'exerce en faveur de plusieurs assurés victimes d'un même événement et figurant aux mêmes Dispositions Particulières, la garantie de l'Assureur est dans tout état de cause limitée au montant maximum prévu au titre de cette garantie quel que soit le nombre de victimes. Par suite, les indemnités sont réduites et réglées proportionnellement au nombre de victimes.

## FRANCHISE

Partie de l'indemnité restant à votre charge.

## FAITS GÉNÉRATEURS

L'atteinte corporelle grave, le décès ou tout événement justifiant notre intervention tel que stipulée au niveau des garanties d'assistance et d'assurance.

## 2. SOUSCRIPTION

La souscription doit être faite le jour de l'inscription au voyage ou au plus tard la veille du premier jour d'application des pénalités prévues dans le barème de l'organisateur du voyage.

## 3. QUELLE EST LA COUVERTURE GÉOGRAPHIQUE DU CONTRAT ?

Les garanties s'appliquent dans le monde entier, hors de votre domicile.

Sont exclus les pays en état de guerre civile ou étrangère, d'instabilité politique notoire, subissant des représailles, des restrictions à la libre circulation des personnes et des biens, et ce, quel qu'en soit le motif, notamment sanitaire, de sécurité, météorologique, les pays subissant des actes de terrorisme, ayant subi des catastrophes naturelles ou une désintégration du noyau atomique.

Pour vous informer avant votre départ, veuillez contacter nos points de vente ou notre service Relations Commerciales au

01 41 85 85 84.

## 4. EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

Le contrat prend effet le jour de la souscription et cesse le jour du départ.

## LES GARANTIES D'ASSURANCE

La garantie d'assurance « Annulation de voyage » prend effet à la date de souscription aux présentes Dispositions Générales et cesse automatiquement ses effets au moment du départ ou pour les locations, au moment de la remise des clés.

Les dates de départ et de retour de voyage, les dates de début et de fin de séjour pour les locations sont celles précisément indiquées sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES



### ARTICLE 1. ASSURANCE ANNULATION DE VOYAGE

#### Contrat Cap Annulation ainsi que sa version XXL A. ANNULATION DE VOYAGE

### 1. OBJET ET MONTANT DE LA GARANTIE

La garantie prévoit le remboursement des frais d'annulation ou de modification de voyage, dans la limite des montants facturés par l'organisateur du voyage ou l'organisme de location (dès lors que la location est totalement annulée) en application au barème figurant aux conditions d'annulation fixées par l'organisateur du voyage.

### 2. LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité à la charge de l'Assureur est limitée aux seuls frais d'annulation

due à la date de survenance de l'événement entraînant l'application de la garantie avec pour maximum le montant prévu aux Tableaux des Montants de Garanties sous déduction des taxes aériennes, des primes d'assurance et des frais de dossier (retenus par le voyageur et non remboursés au titre des présentes Dispositions Générales).

### 3. FRANCHISE

Une franchise absolue par bénéficiaire ou tiers opposable dont le montant figure aux Tableaux des Montants de Garanties est applicable à chaque personne, sauf dans le cas de l'annulation d'une location ou d'une traversée maritime où il n'est ouvert qu'un seul dossier par événement.

### 4. ÉVÉNEMENTS GÉNÉRATEURS DE LA GARANTIE

Pour le Contrat N° 53 789 571 seuls les événements figurant dans ce paragraphe sont garantis.

**4-1** En cas d'atteinte corporelle grave (y compris la chute, l'aggravation d'une maladie chronique ou préexistante, ainsi que les suites, les séquelles d'un accident survenu antérieurement à la souscription au présent contrat) ou de décès :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou toute personne qui vous est liée par un Pacs, d'un de vos ascendants ou descendants y compris ceux n'étant pas à votre charge fiscale, frères ou soeurs, beaux-frères ou belles-soeurs, gendres ou brus, beaux-pères ou belles-mères, de votre tuteur légal, quel que soit leur pays de domicile, ainsi que toute personne vivant habituellement avec vous,

- d'une personne handicapée vivant sous votre toit,

- de votre remplaçant professionnel ou de la personne chargée de la garde de vos enfants mineurs, désignés aux Dispositions Particulières.

**4-2** En cas de contre indication ou des suites de vaccinations obligatoires pour le voyage.

**4-3** En cas de dommages matériels importants, survenant à votre domicile ou à vos locaux professionnels ou à votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, détruits à plus de 50 % et nécessitant impérativement le jour de votre départ, votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires.

**4-4** Si vous ou votre conjoint devez être licenciés pour motif économique, à condition que la procédure n'ait pas été engagée le jour de votre souscription aux présentes Dispositions Générales.

**4-5** En cas de complication nette et imprévisible d'un état de grossesse et ce, avant l'entrée dans la 28<sup>e</sup> semaine d'aménorrhée, en cas de fausse couche, interruption thérapeutique de grossesse et leurs suites.

**4-6** En cas de grossesse non connue au moment de l'inscription au voyage et contre indiquant le voyage par la nature même de celui-ci.

**4-7** En cas d'état dépressif, maladie psychique, nerveuse ou mentale entraînant une hospitalisation de plus de 3 jours consécutifs.

**4-8** En cas de convocation administrative attestée impérativement par un document officiel, à caractère imprévisible et non reportable pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription aux présentes Dispositions Générales.

**4-9** Si vous devez être convoqué(e) à un examen de rattrapage pour une date se situant pendant la durée de votre voyage, sous réserve que l'échec à l'examen n'ait pas été connu au jour de la souscription aux présentes Dispositions Générales.

**4-10** En cas de convocation en vue de l'adoption d'un enfant ou en vue

de l'obtention d'un titre de séjour ou pour une greffe d'organe pour une date se situant pendant votre voyage sous réserve que la convocation n'ait pas été connue au jour de la souscription aux présentes Dispositions Générales.

**4-11** En cas d'obtention d'un emploi salarié ou d'un stage rémunéré devant débiter avant votre retour de voyage, alors que vous étiez inscrit à l'ANPE, à l'exclusion de la prolongation ou du renouvellement de votre contrat ou des missions d'intérim.

**4-12** En cas de divorce ou séparation enregistré au greffe du tribunal à condition que la date de l'enregistrement soit postérieure à la date de souscription aux présentes Dispositions Générales.

**4-13** En cas de refus de votre visa touristique par les autorités du pays choisi pour le voyage sous réserve qu'aucune demande n'ait été déposée au préalable et refusée par ces autorités pour un précédent voyage.

**4-14** En cas de mutation professionnelle, vous obligeant à déménager avant votre retour de voyage, sous réserve que la mutation n'ait pas été connue au moment de la souscription aux présentes Dispositions Générales.

**4-15** En cas de vol à votre domicile, dans vos locaux professionnels ou votre exploitation agricole dont vous êtes propriétaire, locataire ou occupant à titre gratuit, dans les 72 heures précédant votre départ et nécessitant impérativement le jour de votre départ votre présence sur les lieux pour effectuer les actes conservatoires nécessaires.

**4-16** Si un accident du transport public de voyageurs utilisé pour votre pré-acheminement vous fait manquer le vol ou le bateau réservé pour votre départ ; sous réserve que vous ayez pris vos dispositions pour arriver au moins 2 heures avant l'heure limite d'embarquement.

**4-17** En cas de modification ou de suppression par votre employeur, de vos congés payés, accordés précédemment à la souscription du présent contrat et à la réservation du voyage. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier. La garantie n'est pas applicable aux responsables et aux représentants légaux d'une entreprise.

**4-18** En cas de perte ou de vol de vos papiers d'identité ou titres de transport, indispensables à votre voyage, dans les 48 heures précédant votre départ et vous empêchant de satisfaire aux formalités de police aux frontières. La franchise est alors de 20 % du montant de l'indemnisation, avec un minimum de 30 € par dossier.

**4-19** En cas de décès ou d'hospitalisation de plus de 48 heures consécutives par suite d'atteinte corporelle grave, d'un de vos oncles ou tantes, neveux, nièces ou de votre conjoint de droit ou de fait.

**4-20** En cas de dommages graves survenant à votre véhicule dans les 48 heures précédant votre départ et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur du voyage ou sur votre lieu de séjour à la date initialement prévue et dans la mesure où votre véhicule vous est indispensable pour vous y rendre.

**4-21** En cas d'annulation, pour un événement générateur garanti (événements **4-2** à **4-20** de la présente garantie), d'une ou plusieurs personnes bénéficiaires inscrites aux mêmes Dispositions Particulières que vous et, que de ce fait, vous soyez amené à voyager seul ou à 2.

Dans le cas de l'événement générateur **4-1** de la présente garantie, cette disposition est étendue à 6 personnes maximum inscrites aux mêmes Dispositions Particulières.

**4-22** Si vous décidez de partir seul, pour autant que l'Annulation du voyage de la personne devant partager la chambre double d'hôtel réservée pour votre séjour soit acquise au titre de la présente garantie, la garantie prévoit le remboursement de vos frais supplémentaires d'hôtel entraînés par cette annulation dans la limite du montant des indemnités qui vous auraient été versées en cas d'annulation.

**4-23** Dans l'impossibilité de partir, si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne, nous prenons en charge les frais du changement de nom du Bénéficiaire auprès de l'organisateur du voyage.

## 5. PROCÉDURE DE DÉCLARATION

**• Vous, ou un de vos ayants droit, devez avertir l'organisateur du voyage de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ.**

En effet, notre remboursement est calculé par rapport au barème des frais d'annulation en vigueur à la date de la première constatation de l'événement entraînant la garantie.

**• Vous devez nous aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre en vous conformant à la procédure de déclaration telle que décrite à l'Article 10. « Conditions Générales d'application ».**

**• Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :**

- vos noms, prénom et adresse,
- votre numéro d'adhésion,
- le numéro du contrat,
- le motif précis de votre annulation (maladie, accident, problème professionnel, etc.),
- le nom de votre agence de voyage.

Si le motif de cette annulation est une maladie ou un accident corporel, vous ou vos ayants droit, devrez en outre communiquer dans les 10 jours suivant le sinistre, sous pli confidentiel à notre Directeur Médical, le certificat médical initial précisant la date et la nature de votre maladie ou de votre accident.

Nous adresserons à votre attention ou à celle de vos ayants droit, le dossier à constituer.

Celui-ci devra nous être retourné complété en joignant la copie du contrat et tous les documents demandés pour justifier le motif de l'annulation et pour évaluer le montant du préjudice (bulletin d'inscription, original de la facture des frais d'annulation, originaux des titres de transport).

## 6. REMBOURSEMENT

Le remboursement des frais d'annulation est directement adressé soit à votre attention, soit à celle de vos ayants droit, ou dans le cas d'annulation d'une location au titulaire du contrat de location ou à ses ayants droit, à l'exclusion de toute autre personne physique ou morale.

Les frais de dossier, de visa, les taxes d'aéroport et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

## 7. EXCLUSIONS

**Les exclusions communes à toutes les garanties, Article 8 des présentes Dispositions Générales, sont applicables.**

**En outre, sont exclues les annulations consécutives à l'un des événements ou circonstances suivants :**

- les événements survenus entre la date de réservation du voyage et la date de souscription aux présentes Dispositions Générales,
- les accidents ou maladies ayant fait l'objet d'une première constatation, d'un traitement, d'une rechute ou d'une hospitalisation entre la date de réservation du voyage et la date de souscription aux présentes Dispositions Générales,
- les annulations du fait du transporteur ou de l'organisateur du voyage, quelle qu'en soit la cause,
- l'état dépressif, les maladies psychiques, nerveuses,

**mentales entraînant une hospitalisation inférieure ou égale à 3 jours consécutifs,**

- les interruptions volontaires de grossesse, leurs suites et leurs complications,
- les traitements esthétiques, cures, les fécondations in vitro,
- les annulations résultant d'exams périodiques de contrôle et d'observation,
- les annulations ayant pour origine la non-présentation, pour quelque cause que ce soit, d'un des documents indispensables au voyage, sauf dans les cas prévus au titre de la présente garantie,
- le retard dans l'obtention d'un visa,
- les pannes mécaniques survenues à votre véhicule.

## B. ANNULATION XXL

**Vous avez souscrit notre garantie d'assurance :**

**• Cap Annulation XXL**

Pour tous les événements générateurs autres que ceux mentionnés à l'Article 1 (partie 1, paragraphe 4) de la garantie « Annulation de voyage », la garantie est acquise :

- si vous annulez en raison d'un événement extérieur, soudain, imprévisible, justifié, indépendant de votre volonté et survenu entre la date de souscription au contrat d'assurance et la date de votre départ,

**ou**

- si vous êtes dans l'impossibilité médicalement constatée de pratiquer les activités prévues au cours de votre voyage.

Les franchises appliquées, par personne assurée, sont de 20 % du montant de l'indemnisation avec un minimum de 152 € pour les forfaits et 76 € pour les vols secs.

**Sont exclus au titre de la présente garantie :**

**Les exclusions communes à toutes les garanties, Article 8 des présentes Dispositions Générales, sont applicables.**

**En outre sont exclus :**

- toute circonstance ne nuisant qu'au simple agrément de votre voyage,
- tout événement dont la responsabilité pourrait incomber à l'organisateur du voyage en application des titres VI et VII de la loi N° 92-645 du 13 juillet 1992

## ARTICLE 2 : EXCLUSIONS COMMUNES A TOUTES LES GARANTIES

**Sont exclus et ne peuvent donner lieu à notre intervention, ni faire l'objet d'une indemnisation à quelque titre que ce soit les conséquences et/ou événements résultant :**

- de l'usage abusif d'alcool (taux d'alcoolémie constaté supérieur au taux fixé par la réglementation en vigueur), de l'usage ou de l'absorption de médicaments, drogues ou stupéfiants non prescrits médicalement,
- d'un acte intentionnel ou d'une faute dolosive de votre part,
- de la participation en tant que concurrent à un sport de compétition ou à un rallye donnant droit à un classement national ou international,
- de la pratique, à titre professionnel, de tout sport,
- de la participation à des compétitions ou à des épreuves d'endurance ou de vitesse et à leurs essais préparatoires, à bord de tout engin de locomotion terrestre, nautique ou aérien,
- de la pratique de l'alpinisme de haute montagne, du bobsleigh, du skeleton, de la chasse aux animaux dangereux, des sports aériens ou de la spéléologie,
- des conséquences du non-respect des règles de sécurité reconnues liées à la pratique de toute activité sportive de loisirs,

- **d'une inobservation volontaire de la réglementation du pays visité ou de la pratique d'activité non autorisées par les autorités locales,**
- **d'interdictions officielles, de saisies ou de contraintes par la force publique,**
- **de la guerre civile ou étrangère, d'émeutes ou mouvements populaires, lock-out, grèves, attentats, actes de terrorisme ou attentats, pirateries, tempêtes, ouragans, tremblements de terre, cyclone, éruptions volcaniques ou autres cataclysmes, désintégration du noyau atomique, d'explosion d'engins et d'effets nucléaires radioactifs,**
- **d'épidémies, effets de la pollution et catastrophes naturelles, ainsi que leurs conséquences.**

## ARTICLE 3. CONDITIONS RESTRICTIVES D'APPLICATION

### 1. RESPONSABILITE

Nous ne pouvons être tenus pour responsables :

. D'un quelconque dommage à caractère professionnel ou commercial que vous pourriez subir à la suite d'un événement ayant nécessité notre intervention,

. Des conséquences d'éventuels retards, empêchement ou faute professionnelle du prestataire contacté. Nous ne pouvons pas nous substituer aux organismes locaux ou nationaux de secours d'urgence ou de recherche et ne prenons pas en charge les frais engagés du fait de leur intervention, sauf stipulation contractuelle contraire.

### 2. CIRCONSTANCES EXCEPTIONNELLES

Nous nous engageons à mobiliser tous les moyens d'action dont nous disposons pour effectuer l'ensemble de garanties prévues dans le contrat.

Cependant, il est entendu d'un commun accord entre les parties, que notre engagement repose sur une obligation de moyens et non de résultat, compte tenu du contexte dans lequel nous pourrions être amenés à effectuer les prestations.

A ce titre, nous ne pouvons être tenus pour responsable de la non-exécution ou des retards provoqués par la guerre civile ou étrangère déclarée ou non, la mobilisation générale, la réquisition des hommes et du matériel par les autorités, tout acte de sabotage ou de terrorisme, tout conflit social tel que grève, émeute, mouvement populaire, la restriction à la libre circulation des biens et des personnes, les cataclysmes naturels, les effets de la radioactivité, tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat.

## ARTICLE 4. CONDITIONS GÉNÉRALES D'APPLICATION

### QUE DEVEZ-VOUS FAIRE QUAND VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS ?

#### 1. POUR LES GARANTIES D'ASSURANCE

##### 1. PROCÉDURE DE DÉCLARATION DE SINISTRE AU TITRE DES GARANTIES D'ASSURANCE

Sous peine de déchéance, sauf cas fortuit ou de force majeure, vous devez avertir notre Département Sinistres Voyages et faire votre déclaration de sinistre accompagnée de toutes les pièces justificatives **dans les 5 jours ouvrables suivant la date de fin de votre voyage.**

**Pour la garantie « Assurance annulation », vous ou vos ayants droit, devez avertir l'organisateur du voyage de votre annulation dès la survenance de l'événement garanti empêchant votre départ et nous en aviser dans les 5 jours ouvrables suivant la connaissance du sinistre et l'envoyer à l'adresse suivante :**

#### EUROP ASSISTANCE

**Département Sinistres Voyages  
1, promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex**

• Passé ce délai, si nous subissons un quelconque préjudice du fait de votre déclaration tardive, vous perdez tout droit à indemnité.

• Toute déclaration non conforme aux dispositions prévues dans les garanties d'assurance entraîne la déchéance à tout droit de remboursement.

• Si nécessaire, le gestionnaire du dossier se réserve le droit de vous soumettre, à ses frais, à un contrôle médical par lettre recommandée avec avis de réception.

• **Nous nous réservons la faculté, le cas échéant, de réclamer des pièces complémentaires.**

## ARTICLE 5. CADRE JURIDIQUE

### 1. SUBROGATION

EUROP ASSISTANCE est subrogée dans les droits et actions de toute personne physique ou morale, bénéficiaire de tout ou partie des garanties d'assurance et/ou d'assistance figurant aux présentes Dispositions Générales, contre tout tiers responsable de l'événement ayant déclenché son intervention à concurrence des frais engagés par elle en exécution des présentes Dispositions Générales.

### 2. PRESCRIPTION

Toutes actions dérivant des présentes Dispositions Générales sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

### 3. RECLAMATIONS

Tout litige se rapportant aux présentes Dispositions Générales et qui n'aura pu faire l'objet d'un accord amiable entre les parties aura porté devant la juridiction compétente dans les conditions définies par les articles L114-1 et L114-2 du Code des Assurances.

### 4. AUTORITE DE CONTROLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel - A.C.P. - 61 rue Taitbout - 75436 Paris cedex 09.

### 5. INFORMATIQUE ET LIBERTES

Toutes les informations recueillies par EUROP ASSISTANCE FRANCE - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex, lors de la souscription à l'un de ses services et/ou lors de la réalisation des prestations sont nécessaires à l'exécution des engagements que nous prenons à votre égard. A défaut de réponse aux renseignements demandés, EUROP ASSISTANCE FRANCE sera dans l'impossibilité de vous fournir le service auquel vous souhaitez souscrire.

Ces informations sont uniquement réservées aux services d'EUROP ASSISTANCE FRANCE en charge de votre contrat et pourront être transmises pour les seuls besoins de la réalisation du service à des prestataires ou partenaires d'EUROP ASSISTANCE FRANCE.

EUROP ASSISTANCE FRANCE se réserve également la possibilité d'utiliser vos données personnelles à des fins de suivi de qualité ou d'études statistiques.

EUROP ASSISTANCE FRANCE peut être amenée à communiquer certaines de vos données aux partenaires à l'origine des présentes prestations d'assistance et garanties d'assurance.

Vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de rectification et de suppression des informations vous concernant en écrivant à : EUROP ASSISTANCE FRANCE - Service AQualité - 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex.

Si pour les besoins de la réalisation du service demandé, un transfert des informations vous concernant est réalisé en dehors de la Communauté Européenne, EUROP ASSISTANCE FRANCE prendra des mesures contractuelles avec les destinataires afin de sécuriser ce transfert.

Si vous souhaitez être informé des autres offres de services et de toute

autre information commerciale sur le GROUPE EUROP ASSISTANCE, nous vous invitons à cocher la case prévue à cet effet dans le formulaire de collecte.

Par ailleurs, les Assurés sont informés que les conversations téléphoniques qu'ils échangeront avec EUROP ASSISTANCE FRANCE pourront faire l'objet d'un enregistrement dans le cadre du suivi de la qualité des services et de la formation des personnels. Ces enregistrements seront conservés pendant une durée de 2 mois. Les Assurés pourront s'y opposer en manifestant leur refus auprès de leur interlocuteur.



EUROP ASSISTANCE

Société Anonyme au capital de 23 601 857 EUR  
Entreprise régie par le Code des Assurances  
RCS Nanterre 451 366 405  
Siège social : 1, promenade de la Bonnette  
92633 Gennevilliers cedex  
Tél. 01 41 85 85 85 - Fax 01 41 85 83 08



68, bd de Port-Royal 75005 Paris  
Société de courtage d'assurance  
Tél. : 01 48 87 25 52 - Fax : 01 43 31 53 02  
email : [info@chapka.fr](mailto:info@chapka.fr) - site : [www.chapka.fr](http://www.chapka.fr)  
SARL au capital de 10 000 euros  
Numéros de RCS : Paris B 441 201 035  
Garantie financière et assurance de RC  
conforme aux articles L 530-1 et L530-2 du Code des Assurances