

Les informations complètes sur le produit sont fournies dans les documents précontractuels et contractuels.

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

Cette police d'assurance offre une protection financière en cas d'annulation du voyage, vols manqués, retard de vol, interruption du voyage, assistance médicale et non médicale, responsabilité civile et retard de bagage.



Qu'est-ce qui est assuré ?

- ✓ **Annulation:** remboursement jusqu'à 5000€ par Assuré par sinistre et 30000€ au total par réservation/achat, en cas d'annulation résultant: de tout événement prouvé et non intentionnel de l'Assuré, indépendant de sa volonté.
- ✓ **Vols manqués:** le départ manqué de votre voyage en raison d'un retard de votre part causé par un événement imprévisible et indépendant de votre volonté.
- ✓ **Retard de vol:** le vol aérien inclus dans le voyage qui fait l'objet d'un retard de plus de 4 heures suivant l'heure initialement prévue.
- ✓ **Interruption du voyage:** interruption du voyage due à l'une des causes suivantes: 1/Maladie Grave, Blessure Grave ou décès d'un assuré ou d'un membre de la famille ; 2/ Dommage important au domicile ou aux locaux professionnels d'un Assuré ; 3/ Licenciement de l'Assuré pour une raison non disciplinaire ou transfert forcé de celui-ci nécessitant un changement d'adresse ; 4/ Commencement d'un emploi 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 ; 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.
- ✓ **Assistance Médicale:** 1/Dépenses médicales à l'étranger durant votre voyage; 2/ Frais liés à des soins dentaires d'urgence ; 3/ Identification d'un spécialiste à l'étranger ; 4/ Extension du voyage dans un hôtel à la suite d'une maladie ou d'un accident ; 5/ Transfert vers un hôpital à proximité de votre lieu de séjour durant le voyage ; 6/ Transfert vers un hôpital à proximité de votre domicile ; 7/ Retour avancé du compagnon de voyage ; 8/ Retour anticipé en raison du décès ou de l'hospitalisation d'un membre de la famille ; 9/ Hospitalisation à l'étranger au-delà de 7 jours sans membre de la famille à vos côtés ; 10/ Envoi de médicaments indisponible à l'étranger ; 11/ Prise en charge d'une personne majeure handicapée ou de votre enfant de moins de 14 ans voyageant avec vous ; 12/ Rapatriement du corps et frais funéraires en cas de décès d'un assuré pendant le voyage.
- ✓ **Assistance non-médicale:** 1/identification d'un avocat à l'étranger; 2/communication de messages urgents.
- ✓ **Responsabilité civile:** les dommages personnels et matériels et/ou tous les dommages indirects occasionnés par vous à un tiers.
- ✓ **Bagages:** 1/le coût des achats à usage personnel indispensables effectués suite à un retard de bagages de plus de 12 heures (jusqu'à 100€); 2/perte, détérioration et vol de bagages (jusqu'à 150€ par objet, maximum 500€ par Assuré/maximum 5000€ par réservation/franchise de 50€ par Assuré et par sinistre.

La COVID-19 est considérée comme une maladie grave, qui est couverte.

- Si vous êtes positif/positive à la COVID-19 avant le départ et qu'un médecin vous déclare inapte à voyager, vous pouvez annuler ou écourter le voyage.

- Si, durant le voyage, vous tombez malade à cause de la COVID-19, vous aurez également accès à l'assistance médicale.

L'intervention de l'Assureur est limitée aux montants indiqués dans le tableau de garanties.



Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

- * **Concernant le retard du vol:** absence d'enregistrement de votre part au point de départ au moment requis; indemnisations; mise hors service d'un appareil avec lequel vous êtes censé(e) voyager selon votre réservation.
- * **Concernant l'interruption du voyage:** défaut de présentation de documents indispensables au voyage (passeports, visas, vaccinations, etc.); suppression du moyen de transport sur recommandation du fabricant concerné ou des autorités compétentes; interruption de service ou panne du moyen de transport; nombre de participants ou de réservations insuffisant pour organiser le voyage; surréservation; faillite ou disparition de l'un des prestataires de service de l'Assuré; vol/vol à la tire et perte de documents, bagages ou objets personnels.
- * **Concernant la responsabilité civile:** responsabilité civile professionnelle, contractuelle et celles liées à Votre emploi; usage, propriété ou possession de véhicules, avions, bateaux, engins explosifs ou armes à feu.
- * **Concernant les assistances, la responsabilité civile et les bagages:** participation à des paris, défis ou combats; conséquences de la pratique de sports d'hiver; sports de compétition ou de compétitions motorisées; pratique des suivantes activités dangereuses: boxe, haltérophilie, lutte, arts martiaux, alpinisme avec accès à des glaciers, bobsleigh, immersion avec équipement respiratoire, spéléologie, et ski avec sauts, sports aériens, rafting, saut à l'élastique, nage en eau vive (hydrospeed), canyoning et similaires; perte, détérioration et vol de bagages.
- * **Concernant la COVID-19 :** vous ne serez couvert(e) pour aucune conséquence découlant d'épidémies ou de pandémies (ex. : fermeture des frontières, quarantaine systématique sur le lieu de destination, confinement sur le lieu d'origine ou de destination, état d'urgence, quarantaine pour cas-contact), sauf si vous contractez la COVID-19.



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

Exclusions générales

- ! Maladie ou Accident causés par une absorption de boissons alcoolisées (taux d'alcoolémie supérieur ou égal à 0,5 grammes par litre de sang ou à 0,25 milligrammes par litre d'air expiré en cas d'Accident impliquant un véhicule) par l'Assuré ou par le Compagnon de Voyage ;
- ! Epidémies ou Maladies infectieuses d'apparition soudaine, ainsi que les Maladies causées par la pollution ou la contamination de l'atmosphère ;
- ! Les conséquences d'une mise en quarantaine et/ou de mesures de restriction de déplacement décidées par une autorité compétente, qui pourrait affecter l'Assuré ou son Compagnon de Voyage avant ou pendant leur/son voyage;
- ! Guerre civile ou étrangère, émeutes, insurrections, mouvements populaires, Attentats/terrorisme, actes de sabotage, Grèves, fermeture des frontières et désobéissance délibérée à des interdictions officielles ;
- ! Manque ou impossibilité de vaccination ou de suivi d'un traitement médical nécessaire pour Voyager dans certains pays ;
- ! Conséquence d'Accident survenant antérieurement à l'Adhésion à la Police d'Assurance Collective ;
- ! Conséquence de la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que la radiation causée par l'accélération artificielle de particules atomiques ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité ;
- ! Mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, tout phénomène causé par les forces de la nature ;
- ! Conséquences résultant de l'utilisation ou de la possession d'explosifs ou d'armes à feu ;
- ! Consommation de stupéfiants, de drogues ou de médicaments non prescrits médicalement ;
- ! Conséquences de la cirrhose alcoolique.

Principales Restrictions

- ! Une somme peut rester à la charge de l'Assuré (franchise) notamment pour la garantie d'annulation et de perte, endommagement ou vol de bagages.



Où suis-je couvert ?

- ✓ L'assurance couvre les pays compris dans le Voyage réservé auprès de l'Organisateur de Voyage, à l'exception des pays et territoires suivants : Iran, Syrie, Corée du Nord, Crimée et régions de Zaporizhzhya, Kherson, Donetsk et Luhansk, Belarus et Fédération de Russie.



Quelles sont mes obligations ?

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



Quand et comment effectuer les paiements ?

Le montant de la cotisation est communiqué à l'Adhérent avant l'Adhésion et comprend les taxes et frais applicables. Elle est payée à l'Assureur au moment de l'Adhésion par les moyens de paiement acceptés.



Quand commence la couverture et quand prend-elle fin ?

Concernant l'assurance annulation, vous êtes couvert à partir du moment de la réservation du voyage ou de la souscription de l'assurance et se termine lorsque l'Assuré entame son voyage.

Pour les autres couvertures, l'assurance prend effet au moment où débute le voyage et se termine à la fin du voyage.



Comment puis-je résilier le contrat ?

Vous pouvez Vous rétracter dans un délai de 30 jours à compter de la date de début de l'Adhésion, en envoyant un e-mail à : retractation@fr.customer-travel-care.com aux 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