

## Dispositions Générales d'assurance

Contrat n° 58 225 101

- Annulation de voyage

**activités  
sociales**  
de l'énergie



## DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT COLLECTIF

N° 58 225 101

### ASSURANCE C.C.A.S. ANNULATION

Le présent contrat collectif d'assurance est souscrit par la C.C.A.S. auprès d'EUROP ASSISTANCE, en présence de SATEC.

La CAISSE CENTRALE ACTIVITÉ SOCIALE (C.C.A.S.) est un Comité central d'entreprise immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro 775 694 748, dont le siège social est sis au 8, rue de Rosny, 93100 Montreuil.

EUROP ASSISTANCE, Société Anonyme de droit français au capital de 35 402 786 €, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le numéro 451 366 405, Entreprise régie par le Code des Assurances dont le siège social est sis 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers.

### TABLEAU DES MONTANTS DE GARANTIES

GARANTIE D'ASSURANCE	Montant max. TTC*
<b>• ANNULATION DE VOYAGE</b>	Selon conditions du barème des frais d'annulation 8 000 € max./personne et 40 000 € max./événement
<i>Franchises pour les séjours sans restauration :</i>	15 €/logement pour les séjours de 1 à 3 nuits 40 €/logement pour les séjours de plus de 3 nuits
<i>Franchises pour les séjours avec restauration (demi-pension ou pension complète) :</i>	40 €/personne pour les séjours de 1 à 3 nuits 60 €/personne pour les séjours de plus de 3 nuits

\* Taux applicable selon la législation en vigueur.

### PRISE D'EFFET ET DURÉE DES GARANTIES

GARANTIE	DATE D'EFFET	EXPIRATION DE LA GARANTIE
<b>ANNULATION DE VOYAGE</b>	<b>Le jour de la souscription au présent contrat.</b>	<b>Le jour du départ</b> (lieu de convocation de l'organisateur à l'aller).

## GÉNÉRALITÉS

### 1. OBJET DU CONTRAT

Les présentes Dispositions Générales du contrat d'assurance conclu entre EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, et le Souscripteur, ont pour objet de préciser les droits et obligations réciproques d'EUROP ASSISTANCE et des Assurés définis ci-dessous. Ce contrat est régi par le Code des Assurances.

### 2. DÉFINITIONS

Au sens du présent contrat, on entend par :

#### • ACCIDENT GRAVE

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.

#### • ANNULATION

La suppression pure et simple du voyage que vous avez réservé, consécutive aux motifs et circonstances entraînant l'application de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE », qui sont énumérés au chapitre « ANNULATION DE VOYAGE ».

#### • ASSURÉ

Sont considérés comme Assurés, les personnes physiques ayant souscrit conjointement un contrat de voyage auprès du souscripteur et l'option « ASSURANCE ».

Ces personnes devront avoir leur Domicile en Europe occidentale, dans les DROM, en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

Dans le présent contrat les Assurés sont également désignés par le terme « vous ».

#### • ASSUREUR

Les garanties d'assurance sont garanties et mises en œuvre par EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, Société Anonyme au capital de 35 402 786 €, 451 366 405 RCS Nanterre dont le siège social se situe 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers. Dans le présent contrat, EUROP ASSISTANCE est désignée sous le terme « nous ».

#### • DOMICILE

Est considéré comme Domicile votre lieu principal et habituel d'habitation figurant comme domicile sur votre avis d'imposition sur le revenu. Il est situé en Europe occidentale, dans les DROM (départements et régions d'outre-mer), en Nouvelle-Calédonie ou en Polynésie française.

#### • DROM

Par DROM, on entend la Guadeloupe, la Guyane, la Martinique, Mayotte et la Réunion.

#### • ÉTRANGER

Le terme Étranger signifie le monde entier à l'exception de votre pays de Domicile et des pays exclus.

#### • EUROPE OCCIDENTALE

Par Europe occidentale, on entend les pays suivants : Allemagne, Andorre, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France métropolitaine, Gibraltar, Grèce, Irlande, Italie et Îles, Liechtenstein, Luxembourg, Principauté de Monaco, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Saint-Marin, Suède et Suisse.

#### • ÉVÉNEMENT

Toute situation prévue par les présentes Dispositions Générales à l'origine d'une demande d'intervention auprès de l'Assureur.

#### • FRANCE

Le terme France signifie la France métropolitaine et la Principauté de Monaco.

#### • FRANCHISE

Partie du montant des frais restant à votre charge.

#### • MALADIE GRAVE

État pathologique dûment constaté par un docteur en médecine interdisant formellement de quitter le Domicile et nécessitant des soins médicaux et la cessation absolue de toute activité professionnelle.

#### • SINISTRE

On entend par Sinistre tout événement à caractère aléatoire, de nature à engager une des garanties du présent contrat.

#### • SOUSCRIPTEUR

La C.C.A.S. ayant son siège social en France et qui souscrit le présent contrat pour le compte d'autres bénéficiaires, ci-après dénommés les Assurés.

### 3. QUELLE EST LA NATURE DES DÉPLACEMENTS COUVERTS ?

Les garanties d'assurance s'appliquent aux déplacements :

- de loisirs ou professionnels, forfait, location, croisière, titre de transport (y compris vol sec) réservés auprès de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, dont les dates, la destination et le coût figurent sur la facture délivrée par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- et dont la durée, n'excède pas 90 jours consécutifs.

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

Les garanties d'assurance s'appliquent dans le monde entier.

### 5. COMMENT UTILISER NOS SERVICES ?

#### A. VOUS SOUHAITEZ DÉCLARER UN SINISTRE COUVERT AU TITRE DE LA GARANTIE D'ASSURANCE :

Dans les 5 jours ouvrés, à partir du moment où vous avez connaissance du Sinistre, vous ou toute personne agissant en votre nom, devez déclarer votre sinistre en ligne sur notre site :

<https://sinistre.europ-assistance.fr/>

ou aux coordonnées suivantes :

EUROP ASSISTANCE - Service Indemnisations

1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

e-mail : [slv@europ-assistance.fr](mailto:slv@europ-assistance.fr)

Tél. : 01 41 85 90 72\* entre 9 h 00 et 18 h 00 du lundi au vendredi

\*Numéro réservé uniquement aux demandes d'indemnisations

En cas de non respect de ces délais, vous perdrez pour ce Sinistre le bénéfice des garanties de votre contrat si nous pouvons établir que ce retard nous a causé un préjudice.

#### B. QUELLES SONT LES CONDITIONS D'APPLICATION DES GARANTIES ?

Nous nous réservons le droit de demander tous les justificatifs nécessaires à l'appui de toute demande d'assurance (certificat de décès, justificatif du lien de parenté, justificatif de Domicile, justificatif de dépenses, avis d'imposition sous réserve d'avoir préalablement occulté tous les éléments y figurant sauf votre nom, votre adresse et les personnes composant votre foyer fiscal).

Nous intervenons à la condition expresse que l'Événement qui nous amène à fournir la garantie demeurait incertain au moment de la souscription et au moment du départ.

#### C. CUMUL DE GARANTIES

Si les risques couverts par le présent contrat sont couverts par une autre assurance, vous devez nous informer du nom de l'assureur auprès duquel une autre assurance a été souscrite (article L 121-4 du Code des Assurances) dès que cette information a été portée à votre connaissance et au plus tard lors de la déclaration de sinistre.

## D. FAUSSES DÉCLARATIONS

Lorsqu'elles changent l'objet du risque ou en diminuent notre opinion :

- toute réticence ou déclaration intentionnellement fautive de votre part entraîne la nullité du contrat. Les primes payées nous demeurent acquises et nous serons en droit d'exiger le paiement des primes échues, tel que prévu à l'article L 113-8 du Code des Assurances,
- toute omission ou déclaration inexacte de votre part dont la mauvaaise foi n'est pas établie entraîne la résiliation du contrat 10 jours après la notification qui vous sera adressée par lettre recommandée et/ou l'application de la réduction des indemnités conformément à l'article L 113-9 du Code des Assurances.

## E. DÉCHÉANCE DE GARANTIE POUR DÉCLARATION FRAUDEUSE

En cas de Sinistre ou demande d'intervention au titre des garanties d'assurance (prévues aux présentes Dispositions Générales), si sciemment, vous utilisez comme justificatifs, des documents inexacts ou usez de moyens frauduleux ou faites des déclarations inexacts ou réticentes, vous serez déchu(e) de tout droit aux garanties d'assurance, prévues aux présentes Dispositions Générales, pour lesquelles ces déclarations sont requises.

## DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### ANNULATION DE VOYAGE

#### 1. CE QUE NOUS GARANTISSONS

Nous vous remboursons les acomptes ou toute somme conservée par l'organisateur du voyage, et selon les conditions de vente du voyage (à l'exclusion des frais de dossier, de la prime d'assurance et sous déduction des taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur), lorsque vous êtes dans l'obligation d'annuler votre voyage avant le départ.

Il est rappelé que les taxes aéroportuaires, incluses dans le prix du billet, sont des frais dont l'exigibilité est liée à l'embarquement effectif du passager et que la compagnie aéroportuaire est tenue de vous rembourser de ces montants lorsque vous n'avez pas embarqué. Vous devez consulter les conditions générales de vente ou de transport afin de connaître les modalités de remboursement de ces taxes (art. L 113-8 du Code de la Consommation).

#### 2. DANS QUELS CAS INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour les motifs et circonstances énumérés ci-après, à l'exclusion de tout autre :

##### MALADIE GRAVE, ACCIDENT GRAVE OU DÉCÈS

(y compris l'aggravation de maladies antérieures et des séquelles d'un accident antérieur) :

- de vous-même, de votre conjoint de droit ou de fait ou de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- de vos ascendants ou descendants et/ou ceux de votre conjoint ou ceux de la personne vous accompagnant sous réserve qu'elle figure sur la même facture du présent contrat d'assurance,
- de vos frères, sœurs, beaux-frères, belles-sœurs, gendres, belles-filles,
- de votre remplaçant professionnel sous réserve que son nom soit mentionné lors de l'inscription au voyage,
- de la personne chargée pendant votre voyage, de la garde de vos enfants mineurs sous réserve que son nom soit mentionné à la souscription du contrat.

DÉCÈS OU HOSPITALISATION IMPRÉVUE DE PLUS DE 48 HEURES CONSÉCUTIVES DE VOTRE ONCLE OU TANTE, NEVEU OU NIÈCE OU DE CEUX DE VOTRE CONJOINT

##### CONTRE-INDICATION DE VACCINATION

##### LICENCIEMENT ÉCONOMIQUE

- de vous-même,
  - de votre conjoint,
- la décision ou la convocation à l'entretien préalable n'étant pas connue au moment de la réservation de votre voyage ou de la souscription du présent contrat.

##### CONVOCACTION DEVANT UN TRIBUNAL UNIQUEMENT DANS LES CAS SUIVANTS :

- lorsque vous êtes convoqué(e) en qualité de juré d'Assises,
  - dans le cadre d'une procédure d'adoption d'un enfant,
  - dans le cas d'une désignation d'expert nécessitant votre présence.
- La date de convocation doit coïncider avec la période de votre voyage.

##### CONVOCACTION À UN EXAMEN DE RATTRAPAGE

Suite à un échec non connu au moment de la réservation du voyage (études supérieures uniquement), le dit examen devant avoir lieu pendant la durée de votre voyage.

##### DÉSTRUCTION DES LOCAUX PROFESSIONNELS ET/OU PRIVÉS

Intervenue après la date de souscription du présent contrat, par suite d'incendie, d'explosion ou de dégâts des eaux, sous réserve que lesdits locaux soient détruits à plus de 50 %.

## VOL DANS LES LOCAUX PROFESSIONNELS OU PRIVÉS

L'importance de ce vol doit nécessiter votre présence et se produire dans les 48 heures précédant votre départ.

## L'OCTROI D'UN EMPLOI OU D'UN STAGE SI L'ASSURÉ EST INSCRIT AU CHÔMAGE (PÔLE EMPLOI)

Débutant avant ou pendant votre voyage.

## LA MUTATION PROFESSIONNELLE, LA MODIFICATION OU REFUS DES DATES DES CONGÉS PAYÉS DU FAIT DE L'EMPLOYEUR

Les congés doivent avoir été accordés par l'employeur avant l'inscription au voyage. Sont exclus de cette garantie les catégories socioprofessionnelles suivantes : chefs d'entreprise, professions libérales, artisans et intermittents du spectacle.

## REFUS DE VISA TOURISTIQUE PAR LES AUTORITÉS DU PAYS

Aucune demande ne doit avoir été formulée au préalable et refusée par ces autorités pour ce même pays. Un justificatif émanant de l'Ambassade sera exigé.

## VOL DE LA CARTE D'IDENTITÉ, DU PASSEPORT

Dans les 48 heures avant le départ, si ces documents sont indispensables pour votre voyage.

## DOMMAGES GRAVES À VOTRE VÉHICULE

Survenant dans les 48 heures avant votre départ, et rendant le véhicule non réparable dans les délais nécessaires pour vous rendre au lieu de rendez-vous fixé par l'organisateur de 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.

## ANNULATION D'UNE OU PLUSIEURS PERSONNES ASSURÉES INSCRITES SUR LE MÊME BULLETIN D'INSCRIPTION QUE VOUS

Si de ce fait, vous êtes amené à voyager seul ou à deux.

## PRISE EN CHARGE DU SUPPLÉMENT SINGLE

Si du fait de l'annulation d'une personne assurée avec qui vous deviez partager votre chambre, vous décidez de partir seul(e).

## PRISE EN CHARGE DES FRAIS DE CHANGEMENT DE NOM DU BÉNÉFICIAIRE

Si vous pouvez céder votre voyage à une autre personne au lieu d'annuler.

## CONTRE INDICATION MÉDICALE À L'ACTIVITÉ SPORTIVE OBJET DU VOYAGE

La garantie « ANNULATION DE VOYAGE » ne couvre pas l'impossibilité de partir liée à l'organisation matérielle du voyage par l'organisateur (tour opérateur, compagnie aérienne) y compris en cas de vol sec et/ou sa défaillance (grève, annulation, report, retard) ou aux conditions d'hébergement ou de sécurité de la destination.

#### 3. CE QUE NOUS EXCLUONS

Outre les exclusions générales applicables au contrat et figurant au paragraphe « QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ? » du chapitre « CADRE DU CONTRAT », sont exclus :

- l'annulation provoquée par une personne hospitalisée au moment de la réservation du voyage ou de la souscription du contrat,
- la maladie nécessitant des traitements psychiques médicamenteux et/ou psychothérapeutiques (y compris la dépression nerveuse) sauf lorsqu'elle a entraîné une hospitalisation supérieure à 4 jours consécutifs au moment de la date d'annulation de votre voyage,
- l'oubli de vaccination,
- les accidents résultant de la pratique des sports suivants : bobsleigh, varappe, skeleton, alpinisme, luge de compétition, tout sport aérien, ainsi que ceux résultant d'une participation ou d'un entraînement à des matchs ou compétitions,
- la non présentation, pour quelque cause que ce soit, de documents indispensables au voyage, tels que passeport, visa, titres de transport, carnet de vaccination, sauf en cas de vol du passeport ou carte d'identité dans les 48 heures avant le jour du départ et dûment déclaré auprès des autorités compétentes,
- les maladies, accidents ayant fait l'objet d'une première constatation, d'une rechute, d'une aggravation ou d'une hospitalisation entre la date d'achat de votre voyage et la date de souscription du présent contrat,
- les frais de dossier, les taxes d'aéroport qui vous sont remboursées par le transporteur, les frais de visa et prime d'assurance liés au voyage.

#### 4. POUR QUEL MONTANT INTERVENONS-NOUS ?

Nous intervenons pour le montant des frais d'annulation encourus au jour de l'événement pouvant engager la garantie, conformément aux conditions générales de vente de l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, avec un maximum et une Franchise indiqués au Tableau des Montants de Garanties.

## 5. DANS QUEL DÉLAI DEVEZ-VOUS DÉCLARER LE SINISTRE ?

Vous devez aviser immédiatement l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat et nous aviser dans les 5 jours ouvrés suivant l'Événement entraînant la garantie. Pour cela, vous devez nous adresser votre déclaration de sinistre.

**En cas d'Annulation et/ou de déclaration tardives, nous ne prendrons en charge que les frais d'annulation exigibles à la date de survenance du Sinistre ayant donné lieu à l'Annulation.**

### LIMITATION DE LA GARANTIE

L'indemnité due en vertu de la présente garantie ne peut dépasser le montant réel des pénalités facturées suite à l'annulation du voyage. Les frais de dossier, les taxes, les frais de visa et la prime d'assurance ne sont pas remboursables.

## 6. QUELLES SONT VOS OBLIGATIONS EN CAS DE SINISTRE ?

Votre déclaration doit être accompagnée :

- en cas de Maladie ou d'Accident, d'un certificat médical précisant l'origine, la nature, la gravité et les conséquences prévisibles de la Maladie ou de l'Accident, ainsi que la photocopie de l'arrêt de travail si vous êtes salarié(e) et les photocopies des ordonnances comportant les vignettes des médicaments prescrits ou éventuellement les analyses et examens pratiqués,
- en cas de décès, d'un certificat et d'un justificatif de lien de parenté,
- en cas de licenciement économique, d'une photocopie de la lettre de licenciement, d'une photocopie du contrat de travail, et d'une photocopie du bulletin de salaire attestant du solde de tout compte,
- dans les autres cas de tout justificatif.

**Le certificat médical doit impérativement être joint sous pli fermé à l'attention du médecin conseil que nous vous désignerons.**

**À cet effet, vous devez libérer votre médecin du secret médical vis-à-vis de ce médecin conseil. Sous peine de déchéance, l'Assuré se prévalant de la mise en jeu de la garantie doit remettre l'ensemble des pièces contractuellement exigées sans qu'il puisse se prévaloir, sauf force majeure, de quelque motif empêchant leur production. Si vous vous y opposez sans motif valable, vous risqueriez de perdre vos droits à la garantie.**

**De convention expresse, vous nous reconnaissez le droit de subordonner la mise en jeu de la garantie au respect de cette condition.**

**Vous devez également nous transmettre tout renseignement ou document qui vous seront demandés afin de justifier le motif de votre Annulation, et notamment :**

- les décomptes de la Sécurité sociale ou de tout autre organisme similaire, relatifs au remboursement des frais de traitement et au paiement des indemnités journalières,
- l'original de la facture d'annulation établie par l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat, et le numéro de votre contrat,
- le bulletin d'inscription délivré par l'agence de voyage ou l'organisateur du voyage Souscripteur du contrat,
- en cas d'Accident, vous devez en préciser les causes et circonstances et nous fournir les noms et adresses des responsables et, si possible, des témoins.

## CADRE DU CONTRAT

Le présent contrat est soumis à la loi française.

### 1. PRISE D'EFFET ET DURÉE

**La validité de la garantie « ANNULATION DE VOYAGE » prend effet le jour de votre souscription au contrat et expire le jour de votre départ en voyage.**

### 2. RENONCIATION EN CAS DE MULTIASSURANCE

Conformément à l'article L 112-10 du Code des Assurances, l'Assuré qui souscrit à des fins non professionnelles un contrat d'assurance, s'il justifie d'une garantie antérieure pour l'un des risques couverts par ce nouveau contrat, peut renoncer à ce nouveau contrat, sans frais ni pénalités, tant qu'il n'a pas été intégralement exécuté ou que l'Assuré n'a fait intervenir aucune garantie, et dans la limite d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du nouveau contrat. Cette renonciation s'effectue par courrier ou par mail aux adresses suivantes :

Par courrier : EUROP ASSISTANCE - Service Gestion Clients  
1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex

Par e-mail : gestion-clients@europ-assistance.fr

L'Assureur remboursera, le montant de la prime payée par l'Assuré dans un délai de 30 jours à compter de la date d'exercice du droit de renonciation sauf si un sinistre mettant en jeu la garantie du contrat est intervenu durant le délai de renonciation.

### 3. COMMENT SONT EXPERTISÉS LES DOMMAGES MATÉRIELS COUVERTS PAR LES GARANTIES D'ASSURANCE ?

Si les dommages ne peuvent être déterminés de gré à gré ils sont évalués par la voie d'une expertise amiable et obligatoire, sous réserve de nos droits respectifs. Chacun de nous choisit son expert. Si ces experts ne sont pas d'accord entre eux, ils font appel à un 3<sup>e</sup> et tous les 3 opèrent en commun et à la majorité des voix.

Faute par l'un de nous de nommer un expert ou par les 2 experts de s'entendre sur le choix d'un 3<sup>e</sup>, la nomination est faite par le Président du Tribunal de Grande Instance du lieu où le Sinistre s'est produit. Cette nomination est faite sur simple requête signée au moins par l'un d'entre nous, celui n'ayant pas signé est convoqué à l'expertise par lettre recommandée. Chacun prend à sa charge les frais et honoraires de son expert et le cas échéant, la moitié de ceux du 3<sup>e</sup>.

### 4. DANS QUELS DÉLAIS SEREZ-VOUS INDEMNISÉ(E) ?

Le règlement interviendra dans un délai de 5 jours à partir de l'accord qui interviendra entre nous ou de la décision judiciaire exécutoire.

### 5. QUELLES SONT LES EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES AU CONTRAT ?

**Les exclusions générales du contrat sont les exclusions communes à l'ensemble des garanties d'assurance décrites aux présentes Dispositions Générales. Sont exclus :**

- les guerres civiles ou étrangères, les émeutes, les mouvements populaires,
- la participation volontaire d'un Assuré à des émeutes ou grèves, rixes ou voies de fait,
- les conséquences de la désintégration du noyau atomique ou toute irradiation provenant d'une source d'énergie présentant un caractère de radioactivité,
- sauf dérogation, un tremblement de terre, une éruption volcanique, un raz de marée, une inondation ou un cataclysme naturel sauf dans le cadre des dispositions résultant de la loi n° 82-600 du 13 juillet 1982 relative à l'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles (pour les garanties d'assurance),
- les conséquences de l'usage de médicaments, de drogues, de stupéfiants et produits assimilés non ordonnés médicalement, et de l'usage abusif d'alcool,
- tout acte intentionnel de votre part pouvant entraîner la garantie du contrat.

### 6. SUBROGATION

Après avoir engagé des frais dans le cadre de nos garanties d'assurance, nous sommes subrogés dans les droits et actions que vous pouvez avoir contre les tiers responsables du Sinistre, comme le prévoit l'article L 121-12 du Code des Assurances.

Notre subrogation est limitée au montant des frais que nous avons engagés en exécution du présent contrat.

### 7. QUELS SONT LES DÉLAIS DE PRESCRIPTION ?

**Article L 114-1 du Code des Assurances :**

Toutes actions dérivant d'un contrat d'assurance sont prescrites par 2 ans à compter de l'événement qui y donne naissance. Toutefois, ce délai ne court :

**1** - En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'assureur en a eu connaissance,

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

**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 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.

**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 : la reconnaissance par le débiteur du droit contre lequel il prescrivait (article 2240 du Code civil), la demande en justice (articles 2241 à 2243 du Code civil), un acte d'exécution forcée (articles 2244 à 2246 du Code civil).

### 8. RÉCLAMATIONS - LITIGES

En cas de réclamation ou de litige, vous pourrez vous adresser à :

**EUROP ASSISTANCE  
Service Remontées Clients  
792633 Gennevilliers cedex**

Si le délai de traitement doit excéder les 10 jours ouvrés, une lettre d'attente vous sera adressée dans ce délai. Une réponse écrite à la réclamation sera transmise dans un délai maximum de 2 mois à compter de la date de réception de la réclamation initiale.

Si vous avez souscrit votre contrat par le biais d'un intermédiaire et que votre demande relève de son devoir de conseil et d'information ou concerne les conditions de commercialisation de votre contrat, votre réclamation doit être exclusivement adressée à cet intermédiaire.

Si le litige persiste après examen de votre demande par notre Service Remontées Clients, vous pourrez saisir le Médiateur par courrier postal ou par internet :

**La Médiation de l'Assurance**  
**TSA 50110 - 75441 Paris cedex 09**  
**<http://www.mediation-assurance.org/>**

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

## 9. AUTORITÉ DE CONTRÔLE

L'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution - A.C.P.R. - 4, place de Budapest - CS 92459 - 75436 Paris cedex 09.

## 10. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

EUROP ASSISTANCE, Entreprise régie par le Code des Assurances, ayant son siège social au 1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex (ci-après dénommée « l'Assureur »), agissant en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel de l'Assuré ayant pour finalités de :

- gérer les demandes d'assistance et d'assurance,
- organiser des enquêtes de satisfaction auprès des Assurés ayant bénéficié des services d'assistance et d'assurance,
- élaborer des statistiques commerciales et des études actuarielles,
- examiner, accepter, contrôler et surveiller le risque,
- gérer les contentieux potentiels et mettre en œuvre les dispositions légales,
- mettre en œuvre les obligations de vigilance dans le cadre de la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, les mesures de gel des avoirs, la lutte contre le financement du terrorisme et les sanctions financières, y inclus le déclenchement d'alertes et les déclarations de suspicion,
- mettre en œuvre des mesures visées à la lutte contre la fraude à l'assurance,
- gérer l'enregistrement des conversations téléphoniques avec les salariés de l'Assureur ou ceux de ses sous-traitants aux fins de former et évaluer les salariés et améliorer la qualité du service ainsi que pour gérer des contentieux potentiels.

L'Assuré est informé et accepte que ses données personnelles soient traitées pour les finalités précitées. Ce traitement est mis en œuvre en application du contrat.

Les données collectées sont obligatoires. En l'absence de communication de ces données, la gestion des demandes d'assistance et d'assurance de l'Assuré sera plus difficile voire impossible à gérer.

À cet effet, l'Assuré est informé que ses données personnelles sont destinées à l'Assureur, responsable de traitement, aux sous-traitants, aux filiales et aux mandataires de l'Assureur. En vue de satisfaire aux obligations légales et réglementaires, l'Assureur peut être amené à communiquer des informations aux autorités administratives ou judiciaires légalement habilitées.

Les données personnelles de l'Assuré sont conservées pour une durée variable selon la finalité poursuivie (6 mois pour les enregistrements téléphoniques, 10 ans pour les traitements en lien avec le médical, 5 ans pour les autres traitements), augmentée des durées de conservation obligatoires en matière de comptabilité et de la durée légale de prescription.

L'Assuré est informé et accepte que les données à caractère personnel le concernant soient communiquées à des destinataires, situés dans des pays tiers non membres de l'Union européenne, disposant d'une protection équivalente. Les transferts de données à destination de ces pays tiers sont encadrés par :

- une convention de flux transfrontières établie conformément aux clauses contractuelles types de responsables à sous-traitants émises par la Commission européenne et actuellement en vigueur,
- des contrats d'adhésion des entités de l'Assureur aux règles internes conformes à la recommandation 1/2007 du Groupe de travail de l'Article 29 sur la demande standard d'approbation des règles d'entreprise contraignantes pour le transfert de données personnelles,
- une convention de flux transfrontières établie conformément au Privacy Shield actuellement en vigueur s'agissant des transferts de données à destination des États-Unis.

L'Assuré peut demander une copie de ces garanties appropriées encadrant les transferts de données à l'une ou l'autre des adresses indiquées ci-dessous.

Ces flux ont pour finalité la gestion des demandes d'assistance et d'assurance. Les catégories de données suivantes sont concernées :

- données relatives à l'identité (notamment : nom, prénoms, sexe, âge, date de naissance, numéro de téléphone, courrier électronique) et à la vie personnelle (notamment : situation familiale, nombre des enfants),
- données de localisation,
- données de santé, y compris le numéro de Sécurité sociale (NIR).

L'Assuré, en sa qualité de personne concernée par le traitement, est informé qu'il dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et de portabilité de ses données, ainsi que d'un droit de limitation du traitement. Il dispose en outre d'un droit d'opposition. L'Assuré a le droit de retirer son consentement à tout moment, sans porter atteinte à la licéité du traitement fondé sur

le consentement avant le retrait de celui-ci. Par ailleurs, il dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem.

L'exercice des droits de l'Assuré s'effectue, auprès du Délégué à la protection des données, par courrier accompagné de la photocopie d'un titre d'identité signé, à l'une ou l'autre des adresses suivantes :

- soit par voie électronique : **[protectiondesdonnees@europ-assistance.fr](mailto:protectiondesdonnees@europ-assistance.fr)**
- soit par voie postale :

**EUROP ASSISTANCE**  
**À l'attention du Délégué à la protection des données**  
**1, promenade de la Bonnette - 92633 Gennevilliers cedex**

Enfin, l'Assuré est informé qu'il a le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés.

## 11. DROIT D'OPPOSITION DES CONSOMMATEURS AU DÉMARCHAGE TÉLÉPHONIQUE

EUROP ASSISTANCE informe l'Assuré, conformément à la loi 2014-344 du 17 mars 2014, que s'il ne souhaite pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique de la part d'un professionnel avec lequel il n'a pas de relation contractuelle préexistante, il peut s'inscrire gratuitement sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique par courrier postal ou par internet :

**SOCIÉTÉ OPPOSETEL - Service Bloctel**  
**6, rue Nicolas Siret - 10000 TROYES**  
**[www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)**



**Europ Assistance**  
Société Anonyme au capital de 35 402 786 €  
Entreprise régie par le Code des Assurances - 451 366 405 RCS Nanterre  
Siège social : 1, promenade de la Bonnette - 92230 Gennevilliers  
[www.europ-assistance.fr](http://www.europ-assistance.fr)

\* Vous vivez, nous veillons