

Multi-assistance Frais d'annulation

Conditions générales

Le présent contrat d'assurance est régi par les clauses figurant dans les conditions générales et, le cas échéant, dans les clauses particulières et spéciales, conformément aux dispositions de la loi 50/1980 du 8 octobre sur les contrats d'assurance, de la loi sur la réglementation, la supervision et la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance (loi 20/2015 du 14 juillet) et son règlement d'application dans les aspects qui lui sont applicables, et de toute autre réglementation en vigueur qui pourrait s'appliquer à la police d'assurance pendant sa durée de validité.

DÉFINITIONS : Dans ce contrat, on entend par : **ASSUREUR** : ERGO SEGUROS DE VIAJE, Sucursal en España, domicilié au 1, av. Isla Graciosa, 28703 San Sebastián de los Reyes, (province de Madrid), qui assume le risque contractuellement convenu, autorisé et régulé par le Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurhelndorfer Str. 108, 53117 Bonn (Allemagne), et par la Direction générale des assurances et des fonds de pensions du ministère espagnol de l'Économie et des finances pour ce qui est des pratiques du marché. **TITULAIRE DE L'ASSURANCE** : La personne physique ou morale qui souscrit la présente police conjointement avec l'ASSUREUR qui assume les obligations qui en découlent à l'exception de celles qui, de par leur nature, sont assumées par l'ASSURÉ. **ASSURÉ** : Chacune des personnes physiques, titulaires de l'objet de l'assurance et qui figurent dans les conditions particulières de la police sous ce libellé. **PARENTS** : Seront considérés parents de l'ASSURÉ le conjoint, le concubin ou la personne qui, en tant que telle, vit en permanence avec l'ASSURÉ, ses parents au premier ou au deuxième degré par le sang (parents, enfants, frères et sœurs, grands-parents et petits-enfants), ainsi que les oncles, tantes, neveux, nièces, beaux-parents, beaux-fils, belles-filles, demi-frères et demi-sœurs, frères et sœurs par alliance, beaux-parents, beaux-frères et belles-sœurs, beaux-frères et belles-sœurs par alliance, gendres et belles-filles. **DOMICILE DE L'ASSURÉ** : celui de sa résidence en Espagne. **VOYAGE** : Sera considéré comme tel tout déplacement effectué en dehors du lieu de résidence habituel de l'ASSURÉ, depuis le moment où il le quitte jusqu'à ce qu'il le regagne au terme de son voyage. **MALADIE PRÉEXISTANTE** : Est considérée comme telle toute maladie qui, avant d'avoir souscrit l'assurance et/ou à la date du début du voyage, est diagnostiquée, en cours de traitement, en cours d'analyse même si un diagnostic définitif n'est pas encore donné, ou qui, du fait de ses caractéristiques ou de ses symptômes, ne peut pas passer inaperçue. **ANNULATION DU VOYAGE** : Aux fins de la présente police d'assurance, l'annulation du voyage est considérée comme étant la décision de l'ASSURÉ d'annuler, avant la date de départ convenue, les services demandés ou souscrits. **ÉPIDÉMIE** : Maladie qui se propage au même moment et dans un même pays ou une même région à un grand nombre de personnes. **PANDÉMIE** : Maladie épidémique atteignant la phase d'alerte pandémique 5 selon la classification de l'OMS, s'étant propagée dans au moins deux pays d'une région de l'OMS. **PRIME** : Le prix de l'assurance. Ce prix inclura également les impôts et taxes en vigueur. **MONTANT ASSURÉ** : Le montant indiqué dans les conditions particulières et générales, qui constitue la limite maximale de l'indemnité ou du remboursement à verser par l'ASSUREUR pour tous les sinistres pouvant survenir pendant la durée de validité de la police. **PROTHÈSE** : Est considéré comme prothèse tout matériel remplaçant un organe ou une partie d'organe afin d'obtenir un bon fonctionnement de la partie ou de l'organe substitué à titre définitif. Aux fins de la présente police d'assurance, les stents, les greffes vasculaires ou les stimulateurs cardiaques sont également considérés expressément des prothèses.

RÈGLEMENTATION GÉNÉRALE EN MATIÈRE D'ASSURANCE

1. **EXTENSION GÉOGRAPHIQUE**. Les garanties de cette assurance sont valables dans le monde entier. 2. **EFFET ET DURÉE DU CONTRAT**. Sauf indication du contraire, le contrat entre en vigueur, pour autant que le TITULAIRE l'ayant souscrit ait payé la prime correspondante, à 00h00 le jour indiqué dans les conditions particulières, et il prend fin à 23h59 le jour d'échéance prévu. Si deux mois avant l'échéance, aucune des parties ne notifie par lettre recommandée son intention de résilier le contrat, celui-ci est tacitement prorogé pour une nouvelle période d'un an, et ainsi successivement. 3. **EFFET ET DURÉE DE LA GARANTIE**. La couverture frais d'annulation devra être souscrite à partir du moment où le voyage est réservé et jusqu'à ce qu'il soit confirmé. Elle pourra également être souscrite au cours des 7 jours suivant la confirmation de la réservation, auquel cas un délai de carence de 72 heures s'applique à partir de la date de souscription de l'assurance. Si le voyage prévu est une croisière, la garantie des frais d'annulation ne prend effet que lorsque les conditions particulières de la police, au paragraphe « Programmation assurée », l'indiquent expressément ou prévoient des options spécifiques pour les croisières.

Si la durée de l'assurance a été prolongée après avoir souscrit le contrat et si l'ASSURÉ a dû être pris en charge des suites d'un sinistre déclaré pendant la période initiale du contrat, la prolongation des dates de couverture ne s'appliquera pas à ce sinistre, et toutes les obligations de l'ASSUREUR à son égard prennent fin à la date d'échéance initiale du contrat. De même, les sinistres survenus avant la prolongation de la durée de l'assurance mais non déclarés à l'ASSUREUR pendant la période initiale du contrat ne seront pas couverts.

4. SANCTIONS ET EMBARGOS INTERNATIONAUX. Conformément aux obligations légales découlant de la politique extérieure de l'Espagne en matière de sanctions internationales, les couvertures de la présente police d'assurance et le paiement des indemnités ou des prestations envisagées ne pourront pas être exigés à l'assureur s'ils contreviennent à tout type de sanction ou d'embargo international de nature économique, commerciale ou financière adopté par les Nations Unies, l'Union européenne ou les États-Unis et engageant l'Espagne. L'assureur se réserve le droit de refuser de verser l'indemnité ou la prestation demandée par le titulaire de la police d'assurance ou par la personne assurée s'il s'avère qu'il/elle fait l'objet d'une sanction internationale qui lui interdit de prêter une couverture d'assurance, selon les termes stipulés dans la résolution de sanction correspondante. Ceci s'applique également en cas de sanctions commerciales, économiques ou financières internationales à l'encontre de l'administration ou d'organismes publics de pays ou d'États, tels que la Corée du Nord, la Syrie, ou ceux sanctionnés pour le conflit en Crimée, et d'autres pays soumis à de telles sanctions et figurant sur les listes des Nations unies, de l'Union européenne et des États-Unis, dans le cadre des relations et traités internationaux existants. 5. RECOURS CONTRE LES TIERS. L'ASSUREUR sera subrogé dans les droits et actions correspondant à l'ASSURÉ face aux tiers et ayant requis son intervention, jusqu'à concurrence du coût total des services prêtés ou des sinistres indemnisés. 6. RÉOLUTION DE DIFFÉRENDS. Les différends pouvant découler de l'interprétation ou de l'application du présent contrat seront soumis aux cours et tribunaux compétents correspondant au domicile de l'ASSURÉ en Espagne. Si l'ASSURÉ n'a pas de domicile en Espagne, la juridiction compétente sera celle des cours et tribunaux de Madrid. 7. SINISTRES ET PRESTATIONS

7.1. Obligations de l'ASSURÉ. a) Dès qu'un sinistre survient, le TITULAIRE DE L'ASSURANCE, l'ASSURÉ ou ses AYANTS DROIT doivent employer tous les

moyens dont ils disposent pour en atténuer les conséquences. b) L'ASSURÉ ou ses ayants droit doivent en informer l'agence auprès de laquelle il a acheté le voyage couvert par l'assurance, dès que

survient l'une des causes pouvant être à l'origine du remboursement des frais d'annulation du voyage, conformément aux conditions de cette couverture frais d'annulation.

c) Le TITULAIRE, l'ASSURÉ ou ses ayants droit doivent déclarer à l'ASSUREUR tout sinistre dans un délai maximum de SEPT jours à compter de la date à laquelle ils en ont connaissance, et l'ASSUREUR peut réclamer des dommages et intérêts causés par l'absence de cette déclaration, sauf s'il est avéré qu'il a eu connaissance du sinistre par tout autre moyen.

d) L'ASSURÉ devra fournir toutes les preuves raisonnablement demandées par l'ASSUREUR concernant les circonstances et les conséquences du sinistre, afin d'exécuter les prestations garanties conformément aux clauses de la police d'assurance. Si des frais couverts par le présent contrat ont été engagés, les factures originales ou les pièces justificatives devront être fournies.

e) Pour ce qui est des garanties de la présente police d'assurance, l'ASSURÉ et/ou ses ayants droit exonèrent du secret professionnel le personnel médical qui les a soignés à la suite d'un sinistre, afin que ce dernier puisse fournir des informations médicales à l'ASSUREUR ainsi que les antécédents médicaux en rapport avec le dossier, pour permettre une bonne évaluation du sinistre. L'ASSUREUR ne pourra faire aucun autre usage des informations obtenues que celui expressément indiqué.

7.2. Évaluation des dommages. Le montant de l'indemnité sera déterminé sur la base de la valeur de l'annulation à la date du sinistre. 7.3. Paiement de l'indemnité

a) Le paiement de l'indemnité sera effectué dans les vingt jours à partir de la date de l'accord amiable entre les parties. b) Si l'ASSUREUR n'a versé aucun paiement avant ce délai, l'ASSURÉ ne pourra pas réclamer d'intérêts pour la période antérieure. c) Pour le paiement ou le remboursement des frais d'annulation du voyage, les documents suivants devront être fournis :

- Conditions particulières de la police d'assurance.
- Certificat médical indiquant la nature exacte et la date d'apparition de la maladie ou de l'accident, ainsi que l'impossibilité pour l'intéressé

- d'effectuer le voyage.
- Certificat de décès, le cas échéant.
- Facture payée au titre des frais d'annulation.
- Facture du prix du voyage.
- Formulaire d'inscription ou de réservation, ou photocopie du billet.
- CNI ou pièce d'identité similaire.
- Et, à titre général, tout document prouvant la nature, les circonstances et la portée du sinistre.

7.4. Refus du sinistre. Si l'ASSURÉ fait de fausses déclarations de mauvaise foi, s'il exagère le montant des dommages, s'il tente de détruire ou de faire disparaître des objets existants avant le sinistre, s'il dissimule ou enlève tout ou partie des objets assurés, s'il utilise des documents inexacts comme justifications ou s'il emploie des moyens frauduleux, il perd tout droit à la couverture du sinistre.

GARANTIES COUVERTES 1. ANNULATION DE VOYAGE 1.1. Frais pour annulation de voyage

Jusqu'à la limite stipulée dans les conditions particulières, et sous réserve des exclusions figurant dans les présentes conditions générales, l'ASSUREUR garantit le remboursement des frais d'annulation de voyage payés par l'ASSURÉ et qui lui sont facturés en application des conditions générales de vente de l'agence ou de l'un des prestataires du voyage, à condition qu'il annule le voyage avant son commencement pour l'une des causes détaillées ci-dessous, survenue après avoir souscrit l'assurance et qui oblige l'assuré à annuler ou à reporter le voyage. Aux fins de la présente police d'assurance, cette garantie couvre les frais de gestion, les frais d'annulation, le cas échéant, et les pénalités qui pourraient être appliquées conformément à la loi ou aux conditions du voyage. 1. Pour raisons de santé :

1.1. Décès, blessure grave ou maladie grave : • De l'ASSURÉ ou de toute personne correspondant à la définition de PARENT de l'assuré. Pour les descendants du premier

degré âgés de moins de 24 mois, le caractère grave de la maladie ne sera pas exigé. • Cette couverture s'applique également lorsque la personne hospitalisée ou décédée possède un lien de parenté parmi ceux susmentionnés

avec le conjoint, le concubin ou la personne qui, en tant que telle, vit en permanence avec l'ASSURÉ. • De la personne accompagnant pendant le voyage des enfants mineurs ou des parents handicapés de l'ASSURÉ

qui en a légalement la charge. • Du supérieur direct de l'ASSURÉ, à son poste de travail, pour autant que cette circonstance empêche l'ASSURÉ d'entreprendre le voyage

en raison des exigences de l'entreprise dont il est salarié. Pour ce qui est de l'ASSURÉ, on entend par maladie grave un état pathologique exigeant une hospitalisation ou un alitement dans les 7 jours avant la date du voyage, et qui empêche médicalement l'ASSURÉ de commencer le voyage à la date prévue. On entend par accident grave une blessure physique, non intentionnelle de la part de la victime, provenant de la survenue soudaine d'une cause extérieure qui, de l'avis d'un professionnel de la santé, empêche l'ASSURÉ de commencer le voyage à la date prévue. Si la maladie ou l'accident affecte l'une des personnes susmentionnées autres que l'ASSURÉ, l'accident sera considéré grave s'il exige une hospitalisation ou s'il comporte un risque de mort imminente. 1.2. Quarantaine médicale suite à un événement accidentel. 1.3. Appel à une intervention chirurgicale de l'ASSURÉ, à condition que celui-ci soit déjà inscrit sur la liste d'attente au moment de souscrire à la fois

le voyage et la police d'assurance. 1.4. Appel à des analyses médicales de l'ASSURÉ ou d'un parent de premier degré, effectuées en urgence par le service de santé publique,

à condition que la gravité du cas le justifie. 1.5. Convocation pour une greffe d'organe sur l'ASSURÉ ou un parent de premier degré, à condition qu'il soit déjà inscrit sur la liste d'attente au

moment de souscrire à la fois le voyage et la police d'assurance. 1.6. Alitement nécessaire de l'ASSURÉ, de son conjoint, de son concubin ou de la personne vivant en permanence avec

l'ASSURÉ, par prescription médicale à la suite d'une grossesse à risque, à condition que cet état de risque ait commencé après avoir souscrit la police d'assurance.

1.7. Complications graves de l'état de la grossesse qui, sur prescription médicale, obligent l'ASSURÉ, son conjoint, son concubin ou la personne qui, en tant que telle, vit en permanence avec lui, à se reposer, ou qui exigent l'hospitalisation de l'ASSURÉ, à condition que ces complications soient survenues après avoir souscrit la police d'assurance et qu'elles compromettent gravement la continuité ou le développement nécessaire de la grossesse.

1.8. Accouchement prématuré de l'ASSURÉE.

2. Pour des raisons légales : 2.1. Convocation, en tant que partie, témoin ou juré dans un tribunal civil, pénal ou des prud'hommes. Seront exclus tous les cas pour lesquels l'assuré

est convoqué en tant que personne faisant l'objet d'une enquête pour une procédure engagée avant d'avoir réservé le voyage et souscrit l'assurance. Pour le reste des comparutions, la convocation doit être émise après avoir réservé le voyage et souscrit l'assurance.

2.2. Convocation en tant que membre d'un bureau de vote pour des élections nationales, régionales ou municipales. 2.3. Convocation pour la présentation et la signature de documents officiels. 2.4. Réception d'un enfant en adoption, coïncidant avec les dates prévues du voyage. 2.5. Convocation pour comparaître dans le cadre d'une procédure de divorce. 2.6. Refus inattendu de visas. 2.7. Garde à vue pour causes non délictuelles. 2.8. Imposition d'une amende en matière de circulation d'un montant supérieur à 600 €, à condition que l'infraction commise et que la

prise de connaissance de l'amende ne se produisent qu'après avoir effectué la réservation du voyage. 2.9. Retrait du permis de conduire si le véhicule devait être utilisé comme moyen de transport pour effectuer le

voyage et si aucune personne accompagnant l'ASSURÉ ne peut le remplacer au volant du véhicule. 3. Pour raisons professionnelles :

3.1. Licenciement non disciplinaire de l'ASSURÉ.

Nonobstant ce qui précède et à condition que l'annulation du voyage ne soit pas effectuée par l'ASSURÉ. Les personnes physiques titulaires ou co-titulaires d'un prêt destiné à financer un voyage, et exerçant une activité professionnelle rémunérée au moment de la souscription du voyage et de l'assurance, sont couvertes par cette garantie. Elles auront droit à une couverture chômage si : 1) la résiliation de leur contrat de travail a eu lieu après avoir souscrit la police d'assurance et avant le début du voyage en raison de l'une des circonstances suivantes : a) Du fait d'un plan social ou d'un licenciement collectif. b) Du fait du décès ou de l'incapacité de l'employeur individuel et si ce fait est la cause de la résiliation du contrat de travail. c) Du fait d'un licenciement abusif. d) Du fait d'un licenciement ou d'une résiliation de contrat de travail reposant sur des causes objectives. 2) Si, au moment de la notification de la résiliation du contrat de travail, une partie des mensualités de ce financement sont encore à rembourser. 3) Si l'assuré décide de poursuivre son voyage et que ce voyage a finalement lieu.

L'ASSUREUR prendra à sa charge le coût des mensualités encore à rembourser, jusqu'à un maximum de 6 mensualités, afin d'éviter que l'ASSURÉ ne soit contraint d'annuler le voyage.

Le montant maximal que devra verser l'ASSUREUR est 50 % du coût des frais d'annulation qui auraient été engagés si le voyage avait été annulé au moment où la résiliation du contrat de travail est connue.

Cette garantie n'est pas cumulable ni complémentaire de la garantie d'annulation voyage. Si le voyage est annulé pour une autre raison parmi celles énumérées dans les conditions de la police d'assurance et qu'une indemnité a déjà été versée au titre de la présente couverture, le montant versé au titre de cette garantie sera déduit du montant total des frais d'annulation engagés.

3.2. Présentation d'un plan social concernant directement l'ASSURÉ en tant que salarié, avec réduction totale ou partielle du temps de travail. Cette circonstance doit se produire après la date de souscription de la police d'assurance.

3.3. Incorporation de l'ASSURÉ à un nouveau poste de travail, dans une entreprise autre que la dernière dans laquelle il a travaillé, avec l'établissement d'un contrat de travail, et si son incorporation a lieu après avoir souscrit la police d'assurance. Cette couverture sera également valable lorsque l'incorporation au nouveau poste de travail a lieu après une période de chômage.

3.4. Transfert géographique du lieu de travail à condition que cela oblige l'assuré à changer de domicile pendant les dates prévues du voyage et qu'il soit salarié.

3.5. Participation à des concours officiels, soit en tant que candidat, soit en tant que membre du jury d'examen, annoncés et communiqués par un organisme public après avoir souscrit l'assurance, et à condition que ces concours coïncident avec les dates du voyage.

3.6. Licenciement des parents de l'ASSURÉ, à condition que son voyage ait été payé par eux. 3.7. Prolongation du contrat de travail.

Lorsque le sinistre est couvert par l'une des causes professionnelles susmentionnées, outre l'ASSURÉ, les personnes suivantes sont également couvertes par la présente garantie : son conjoint ou la personne vivant en permanence avec l'ASSURÉ, et ses enfants mineurs également assurés pour le même voyage à condition qu'ils résident au même domicile que l'ASSURÉ.

4. Pour des raisons extraordinaires :

4.1. Acte de piraterie aérienne empêchant l'ASSURÉ de commencer son voyage aux dates prévues. 4.2. Déclaration de zone de catastrophe ou d'épidémie au lieu du domicile de l'ASSURÉ ou à la destination du voyage. 4.3. Déclaration judiciaire de cessation de paiements ou de faillite de l'entreprise dans laquelle travaille l'ASSURÉ. 4.4. Dommages graves causés par un incendie, une explosion, un vol ou une force de la nature, dans sa résidence principale ou secondaire, ou dans

ses locaux professionnels si l'ASSURÉ exerce une profession libérale ou dirige un commerce et que sa présence est impérativement nécessaire.

4.5. Convocation de mobilisation urgente et impérative dans les forces armées, la police ou les pompiers, à condition que celle-ci ait lieu après avoir souscrit l'assurance et que l'assuré n'en était pas encore informé au moment de la réservation du voyage.

5. Autres causes :

5.1. Requête de l'administration fiscale de présenter une déclaration complémentaire d'impôt sur le revenu, dont la liquidation finale oblige l'ASSURÉ à payer un montant supplémentaire de plus de 600 €.

5.2. Annulation de la personne devant accompagner l'ASSURÉ pendant le voyage, inscrite en même temps que ce dernier et assurée en vertu de ce même contrat, à condition que l'annulation soit due pour l'une des causes énumérées précédemment et que, de ce fait, l'ASSURÉ doive voyager seul.

5.3. Panne ou accident du véhicule appartenant à l'ASSURÉ qui l'empêche de commencer le voyage. Nonobstant ce qui précède, si l'ASSURÉ n'annule pas le voyage, l'ASSUREUR garantit le remboursement des frais raisonnables et justifiés de location d'un véhicule pour poursuivre le voyage comme prévu initialement. Le montant maximum payable par l'ASSUREUR sera le plus petit des montants suivants : a) 50 % du coût des frais d'annulation qui auraient dû être payés si le voyage avait été annulé au moment de l'accident

ou de la panne, ou b) 50 % du montant couvert par la garantie annulation voyage. Cette couverture n'est pas cumulable ni complémentaire de la garantie annulation voyage. Si le voyage est annulé pour l'une des autres raisons énumérées dans les conditions de la police d'assurance et qu'une indemnité a déjà été versée au titre de cette couverture, le montant versé au titre de cette couverture sera déduit du montant total des frais d'annulation engagés.

5.4. Vol de documents ou de bagages empêchant l'ASSURÉ de commencer le voyage.

5.5. Annulation de cérémonie de mariage, à condition que le voyage assuré soit un voyage de noces ou une lune de miel. 5.6. Obtention d'un voyage et/ou d'un séjour similaire à celui souscrit, à titre gratuit, dans le cadre d'un tirage au sort public et par-devant notaire. 5.7. Octroi de bourses officielles empêchant d'effectuer le voyage. 5.8. Changement d'école lorsque l'année scolaire a déjà commencé pour l'assuré ou pour les enfants vivant avec lui.

Si, pour l'une des raisons énumérées dans ce paragraphe de FRAIS D'ANNULATION DE VOYAGE, l'ASSURÉ cède le voyage à une autre personne, les frais supplémentaires découlant du changement de titulaire de la réservation seront couverts. Seront également couverts les frais supplémentaires payés par l'ASSURÉ pour modifier la date en vue de reporter le voyage, tant qu'ils ne sont pas supérieurs aux frais à verser en cas d'annulation. EXCLUSIONS. Les annulations ne sont pas couvertes si elles sont dues à :

a) Des traitements esthétiques, des examens réguliers, des cures, des contre-indications pour voyager en avion, des vaccinations, l'impossibilité de poursuivre un traitement médical préventif recommandé dans certaines destinations, l'interruption volontaire de grossesse.

(b) Des maladies psychiques, mentales ou une dépression sans hospitalisation ou justifiant une hospitalisation de moins de sept jours. (c) Des maladies en cours de traitement ou ayant fait l'objet de soins médicaux dans les 30 jours avant la date de réservation du

voyage ou avant la date de souscription de l'assurance, à l'exception des causes figurant aux points 1.3 et 1.5. d) À titre général, toutes les résiliations pour toute cause survenue au moment de la souscription de la

police d'assurance connue par le TITULAIRE et/ou l'ASSURÉ. e) La participation à des paris, duels, crimes, rixes, sauf en cas de légitime défense. f) Terrorisme. g) La non-présentation des documents indispensables à tout voyage tels que passeports, visas, billets, cartes d'identité ou certificats de

vaccination. h) Complications de la grossesse, à l'exception de celles indiquées aux points 1.6, 1.7 et 1.8. i) Les sinistres ayant pour cause des radiations provenant de la transmutation ou désintégration nucléaire ou la radioactivité,

ainsi que celles résultant d'agents biologiques ou chimiques. j) Pandémies.

CLAUSES ADDITIONNELLES. Conformément aux dispositions de l'article 96 de la loi 20/2015 du 14 juillet sur la réglementation, le contrôle et la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance, ainsi que de ses règlements d'application, nous vous informons que :

- Cette compagnie publie un rapport annuel sur sa situation financière et sa solvabilité, conformément au contenu, à la forme et aux délais de publication déterminés dans les règlements d'application de la loi sur la réglementation, le contrôle et la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance.

- La législation espagnole ne s'applique pas en cas de liquidation de la compagnie d'assurance. **PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.** Nous avons élaboré ce résumé pour en faciliter la lecture. Veuillez consulter la version complète mise à jour à tout moment sur notre site web dans la rubrique « politique de protection des données » <https://www.ergo-segurosdeviaje.es/clausula-de-proteccion-de-datos/> **QUI TRAITE VOS DONNÉES ?** Le responsable du traitement de vos données est ERGO SEGUROS DE VIAJE, SUCURSAL EN ESPAÑA (ci-après, ERGO Seguros de Viaje). Nous avons désigné au sein de notre compagnie une personne chargée de la confidentialité de vos données (le Délégué à la protection des données ou « DPD »), auprès de laquelle vous pouvez formuler toute réclamation ou demander de répondre à vos doutes. Vous pouvez la contacter à l'adresse suivante : Av. Isla Graciosa, 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, ou par courrier électronique à dpd@ergo-segurosdeviaje.es. **À QUELLES FINS VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES ?** Pour remplir nos obligations, et donc nécessairement pour (i) respecter la réglementation, ainsi que (ii) les polices d'assurance souscrites, en prenant des décisions automatisées ou en élaborant des profils minimaux ou des études en fonction de chaque voyage pour déterminer le prix de l'assurance, ou pour (iii) traiter vos demandes de devis de polices d'assurance. (iv) Également pour anonymiser vos données afin de remplir les obligations de solvabilité imposées par la réglementation en vigueur. Pour vous renseigner sur nos offres, améliorer la qualité et vous traiter de manière personnalisée, à condition que vous soyez déjà client et que vous nous ayez communiqué vos coordonnées. De plus, à ce titre et dans ces cas, toujours en permettant l'exercice du droit d'opposition (i) pour vous envoyer des communications commerciales par tout canal sur les produits commercialisés par notre compagnie (produits d'assurance), dans le cadre de votre attente raisonnable de confidentialité en fonction de votre historique de contrats souscrits auprès de nous, (ii) pour élaborer des profils personnels avec des données internes afin de pouvoir mieux traiter vos demandes (consultez le paragraphe « profilage » pour en savoir plus), (iii) pour mettre à jour vos données et les enrichir avec des données publiques à des fins commerciales et pour un meilleur service à la clientèle, (iv) ou pour créer des modèles comportementaux grâce à des données « pseudonymisées » et anonymes qui nous permettent également de nous adapter à tout moment à vos besoins et intérêts.

POURQUOI VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES ? Les traitements strictement nécessaires le sont pour nous conformer à la loi, à vos contrats ou à vos demandes. Si vous êtes client ou acceptez notre politique de protection des données, les traitements additionnels reposent sur votre consentement, que vous pouvez toujours révoquer, ou sur l'intérêt légitime pondéré, en tenant compte de votre droit à la confidentialité. Cette pondération a été effectuée conformément aux réglementations et aux critères communiqués par les autorités en matière de protection des données, toujours dans la volonté d'améliorer la qualité de nos produits et services pour vous répondre de manière plus personnalisée et vous communiquer nos offres. **QUI POURRA ACCÉDER À VOS DONNÉES ?** Seul ERGO Seguros de Viaje, sauf si vous nous avez donné votre consentement pour leur cession, ou si la loi l'exige. Nos prestataires de services seront également destinataires, cela se faisant toujours en vertu de contrats et de garanties faisant l'objet de protocoles approuvés par les autorités. Parmi nos prestataires figurent certaines sociétés apparentées comme les services d'assistance de DKV SERVICIOS, S.A., d'EURO-CENTER HOLDING, S.E. et d'EURO-CENTER MADRID, S.A., une multinationale leader dans son secteur à travers laquelle nous fournissons des services d'assistance voyage dans le monde entier. Dans ce cas, et à travers EURO-CENTER, certaines cessions de données peuvent être effectuées vers des pays tiers en dehors de l'Union européenne, mais cela ne se fera qu'à votre demande lorsque vous nous communiquez un besoin d'aide, lorsque cela est strictement nécessaire, et uniquement lorsque vous devez faire appel à une assistance médicale ou matérielle que vous avez souscrite, pour que nous puissions respecter les clauses du contrat d'assurance et ainsi pouvoir l'exécuter. De plus, dans certaines circonstances, nous protégerons vos intérêts vitaux ou ceux des autres assurés. En cas d'intérêt légitime, pour la lutte contre la fraude ou dans le cadre d'actions administratives internes, ou lorsque vous y avez consenti, vos données peuvent être cédées à d'autres succursales d'ERGO Seguros de Viaje ou à des sociétés du groupe ERGO auquel nous appartenons. Notre site web contient une liste des catégories de prestataires et des sociétés du groupe. **PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVERONS-NOUS VOS DONNÉES ?** Sauf si vous nous avez donné votre consentement, nous ne conserverons vos données que tant que vous serez client, ou uniquement pendant la durée de vos rapports avec nous. Par la suite, seules les données minimales nécessaires relatives aux opérations et aux transactions effectuées pour pouvoir faire face à une éventuelle réclamation seront conservées et dûment bloquées (c'est-à-dire à la disposition des autorités compétentes et pour notre défense) jusqu'à l'expiration du délai de prescription. Normalement, les délais applicables sont de 10 ans pour la loi sur la prévention du blanchiment de capitaux, et de 5 ans pour les demandes de réclamation au titre des polices d'assurance voyage, et qui incluent les dommages aux personnes. Au terme de ces délais, les données seront définitivement supprimées. Si vous n'êtes pas client mais que vous avez demandé une proposition de contrat d'assurance, nous conserverons vos données pendant toute la durée de validité de l'offre qui vous a été présentée ou, si aucun délai n'est établi, pendant la période légale prévue à cet effet. **QUELS SONT VOS DROITS ?** Vous pouvez consulter, modifier, supprimer vos données, vous opposer à leur utilisation, révoquer vos consentements, et vous disposez d'autres droits reconnus par la loi tels que le droit à la portabilité, la limitation du traitement, ou

la présentation d'une réclamation auprès de l'Agence de protection des données, ou auprès de notre Délégué à la protection des données. En outre, si des décisions automatisées vous concernant sont prises, vous pouvez toujours demander une intervention humaine pour les vérifier, vous opposer à tout traitement, ou révoquer votre consentement sans aucun préjudice pour vous.

Vous pouvez exercer vos droits en nous envoyant une lettre, accompagnée d'une copie de votre carte d'identité ou d'un document officiel similaire, en indiquant en objet « PROTECTION DES DONNÉES », à l'adresse suivante : Avda. Isla Graciosa 1. 28703 San Sebastián de los Reyes, Madrid, ou par courrier électronique à dpd@ergo-segurosdeviaje.es

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le document « Information complémentaire » que vous trouverez dans la rubrique « Protection des données » de notre site web www.ergo-segurosdeviaje.es. SERVICE CLIENTÈLE. Conformément aux dispositions de l'Ordonnance ECO/734/2004, cette compagnie d'assurances dispose d'un service clientèle qui résout, dans un délai maximum de deux mois à partir de la date de présentation, les plaintes ou réclamations formulées par le titulaire de l'assurance, les assurés ou leurs ayants droits, ou par des tiers lésés, dans le cadre de l'exécution du présent contrat d'assurance. Les plaintes et réclamations doivent être présentées par écrit au Service clientèle de la compagnie, à l'adresse Avda. Isla Graciosa, 1. 28703 San Sebastián de los Reyes (Madrid), ou par courrier électronique envoyé à sac@ergo-segurosdeviaje.es. À cette fin, on entend par plainte toute question relative au fonctionnement des services prêtés aux assurés par l'ASSUREUR en raison de retards, de manque d'attention ou de tout autre type d'action incorrecte ayant pu être détectée dans le cadre des prestations de la compagnie. On entend par réclamation toute demande présentée par les assurés qui, avec la volonté d'obtenir la restitution de leur intérêt ou de leur droit, exposent des faits concrets relatifs à des actions ou des omissions de la compagnie qui, selon eux, portent atteinte à leurs intérêts ou à leurs droits du fait d'un non-respect des contrats, de la réglementation sur la transparence et la protection des clients ou des bonnes pratiques et usages.

En cas de désaccord avec la décision définitive prise par le Service clientèle, ou en cas d'absence de réponse dans le délai de deux mois susmentionné, et conformément aux dispositions de l'ordonnance ECC/2502/2012, la plainte ou la réclamation peut être présentée auprès du Service des réclamations de la Direction générale des assurances et des fonds de pensions.

La personne soussignée reconnaît avoir reçu, à cette même date, par écrit et avant la signature du contrat, toutes les informations requises dans le Règlement d'application de la Loi sur la réglementation, le contrôle et la solvabilité des compagnies d'assurance et de réassurance.

Lu et approuvé par le titulaire de l'assurance, qui accepte expressément les clauses limitatives et excluanes contenues dans les Conditions générales, particulières et spéciales de la présente police d'assurance.

ERGO SEGUROS DE VIAJE. LE CONTRACTANT

Sucursal en España

Domicile : Avda. Isla Graciosa, 1

1ère inscription auprès du Registre du commerce de

Madrid, 28703 San Sebastián de los Reyes (MADRID), le 27 août 2015

Tél. : 91 344 17 37 - Fax : 91 457 93 02. contacto@ergo-segurosdeviaje.es

Page M-602242. Folio 123 Tome 33 458