



ACE Travel Insurance

A decorative graphic consisting of three overlapping rectangular blocks: a light gray block at the top, a dark gray block at the bottom right, and a bright green block at the bottom left.

# ACE EUROPE

ASSURANCE D'ANNULATION DE VOL  
POLICE N° : GVFRESBOT01196



## **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

Le présent contrat est composé des conditions particulières et des conditions générales, ses annexes et suppléments, et également de la demande d'assurance et de tout autre document joint à celui-ci.

Les présentes Conditions Particulières prévalent, en cas de contradiction ou de doute, sur les dispositions établies dans les Conditions Spéciales et Générales de la police.

### **1. DONNÉES GÉNÉRALES**

**NUMÉRO DE POLICE:** GVFRESBOT11196

**ASSUREUR:** ACE European Group Limited, Sucursal en España  
C/ Francisco Gervás nº 13  
28020 Madrid

**TITULAIRE DE LA POLICE:** GO VOYAGES

**MÉDIATEUR DE LA POLICE:** Aon Marketing Directo, S.À.U., Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada.  
C/ Rosario Pino, nº 14-16, 28020 Madrid

### **DURÉE DE L'ASSURANCE**

Pour l'Assuré, la durée de l'assurance sera égale à la durée du voyage objet de la couverture et ne pourra en aucun cas être supérieure à 90 jours.

**Étant donné qu'il s'agit d'une police de groupe émise en faveur du Titulaire de l'Assurance, la durée de la police sera celle établie dans le contrat souscrit entre le Titulaire de l'Assurance et l'Assureur, et, à son terme, reconduite par des périodes annuelles. Les deux parties pourront s'opposer à cette reconduction par notification écrite, au moins deux mois avant l'échéance annuelle de celle-ci.**

### **2. LOI ET DROIT APPLICABLE**

La présente Police est soumise à la juridiction espagnole et est régie par la Loi 50/1980, du 8 octobre, de contrat d'assurance, par le Real Decreto Legislativo (Décret Royal Législatif) 6/2004, du 29 octobre, par lequel a été approuvé le Texte Refondu de la Ley de Ordenación y Supervisión (Loi sur l'ordonnance et la supervision) des assurances privées et le Décret Royal nº2486/1998 du 20 novembre qui approuve le Règlement sur l'ordonnance et la supervision des assurances privées et par la Loi 26/2006 du 17 juillet 2006 de médiation des assurances et réassurances privées, sans suivre pour autant ce que prévoit la législation en matière de Sécurité Sociale, quant à la détermination d'Accidents du Travail, sauf si ceux-ci sont expressément objets de couverture par la Police.

La résolution des plaintes et réclamations découlant de la présente Police devra se réaliser en accord avec ce qui est établi dans l'Ordonnance ECO/734/2004.

### **3. PROTECTION DES DONNÉES**

Conformément à la Loi Organique 15/1999, de protection des données à caractère personnel, ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, Succursale en Espagne (« ACE »), en tant que responsable du fichier, vous informe que les données personnelles que vous nous fournissez directement ou à travers votre médiateur seront incorporées à un fichier afin de gérer votre Police d'Assurance, prévenir et enquêter sur la fraude, et également évaluer et limiter les risques. Vos données pourront être traitées par d'autres organismes d'assurance et de réassurance pour des raisons de réassurance, de coassurance ou par des centres de santé spécialisés en gestion opérationnelle des sinistres. Toutes les données obtenues, de même que les antérieures cessions et traitements, sont nécessaires pour la maintenance de la relation contractuelle.



De même, nous vous informons qu'ACE traitera vos données afin de vous informer au sujet de ses activités et ses produits présents et futurs y compris par moyens électroniques, réaliser des enquêtes de satisfaction et de qualité du/des produit(s) souscrit(s) de même que pour mener des études de marketing, même si la police est annulée, afin d'adapter nos offres commerciales à votre profil et réaliser, dans ce cas, des modèles d'évaluation.

De ce fait, vous donnez votre consentement pour qu'ACE communique vos données personnelles, quand cela est nécessaire selon les finalités décrites, aux entreprises suivantes du groupe ACE : ACE European Group Limited, ACE Europe Life Limited et ACE Europe Life Limited Succursale en Espagne.

Nous vous informons que vous pourrez vous opposer au traitement de vos données personnelles pour l'une des fins décrites antérieurement ou bien exercer votre droit d'accès, rectification ou annulation par écrit, moyennant une lettre adressée à C/ Francisco Gervás nº 13, CP 28020 Madrid à laquelle devront être joints une copie de votre Carte d'Identité ou un document officiel équivalent ou par e-mail à l'adresse suivante : [clientes.es@acegroup.com](mailto:clientes.es@acegroup.com). Si vous ne vous prononcez pas à cet effet dans les 30 jours à venir, nous considèrerons que vous êtes conscient du traitement de vos données aux fins mentionnées.

ACE s'engage à remplir son devoir de secret des données à caractère personnel et de son devoir de les garder et adoptera les mesures nécessaires pour empêcher toute manipulation, perte, traitement ou accès non autorisé, en prenant en considération l'état actuel de la technologie.

Dans le cas où sont inclus dans la Police des données à caractère personnel se référant à des personnes autres que le Titulaire de l'Assurance, celui-ci se doit de les informer de l'inclusion de leurs données dans le fichier mentionné de même que des questions indiquées dans la présente clause.

#### **4. NOTE D'INFORMATIONS**

Toutes les informations figurant dans la présente clause ont été communiquées au Titulaire de l'Assurance/Assuré avant la signature du contrat.

En application des dispositions établies par le Décret Royal Législatif 6/2004, du 29 octobre, par lequel est approuvé le Texte Refondu de la Loi sur l'ordonnance et la supervision des assurances privées et leur Règlement, approuvé par le Décret Royal 2486/1998, du 20 novembre, l'Assureur établit les points suivants :

1.- Le présent contrat d'assurance est souscrit en régime de droit d'établissement avec la succursale en Espagne de la compagnie d'assurances britannique ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, sise à ACE Building, 100 Leadenhall Street, Londres, Royaume-Uni.

ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, SUCURSAL EN ESPAÑA se trouve dûment inscrite au Registre Administratif des compagnies d'assurances de la Direction générale des assurances et fonds de pensions sous le code E0155 et est sise à calle Francisco Gervás 13, 28020 Madrid.

2.- Sans préjudice des facultés de la Direction générale des assurances et fonds de pensions, l'État membre auquel incombe le contrôle de la compagnie d'assurances est le Royaume-Uni et, au sein de cet État, l'autorité à laquelle correspond ce contrôle est la Financial Services Authority (FSA), sise au 25 The North Colonnade, Canary Wharf, London E14 5HS.

3. La législation applicable au présent contrat d'assurance sera la Loi 50/1980, du 8 octobre, sur le contrat d'assurance ; le Décret Royal Législatif 6/2004 sur l'ordonnance et la supervision des assurances privées et leur Règlement et la Loi 30/1995, du 8 novembre (pour les dispositions applicables et en vigueur).

Que la liquidation de ACE EUROPEAN GROUP LIMITED, SUCCURSALE EN ESPAGNE est sujet à la législation britannique et l'autorité compétente en cas de liquidation de la compagnie au Royaume-Uni est la « Financial Services Compensation Scheme », qui à son tour fait office de fonds de garantie.



## Procédure de réclamation:

4. Les dispositions internes et externes relatives aux plaintes et réclamations seront les suivantes :

### a) Les instances internes de réclamation

C'est l'intention de l'Assureur de vous offrir des standards de service de premier ordre. Cependant, au cas où vous souhaiteriez présenter une plainte ou une réclamation, vous devrez vous adresser par écrit, en premier lieu à :

Ace European Group Limited, Sucursal en España  
C/ Francisco Gervás 13  
28020 Madrid  
Tel. : + 00 34 91 536 84 11

Au cas où vous ne seriez pas satisfait du mode par lequel est transmise votre réclamation, si vous souhaitez présenter une plainte ou réclamation en relation avec vos intérêts et droits légalement reconnus, vous pourrez vous adresser, par écrit, à :

Departamento de Atención al Cliente  
C/ Francisco Gervás 13  
28020 Madrid  
Courrier électronique: [clientes.es@acegroup.com](mailto:clientes.es@acegroup.com)  
Fax : + 00 34 91 837 67 76

Le règlement de Funcionamiento del Departamento de Atención al Cliente (Fonctionnement du Service Clients) se trouve à disposition des clients dans les bureaux de « Ace European Group Limited, Succursale en Espagne ».

Si votre réclamation doit être transmise par le Défenseur de l'Assuré d'Ace European Group Limited, Succursale en Espagne, celle-ci lui sera remise avec effet immédiat.

Défenseur de l'Assuré :  
LEGSE Abogados  
Fax : + 00 34 915 76 08 73  
Courrier électronique : [legse@legse.com](mailto:legse@legse.com).

### b) Instances externes de réclamation

En cas de litige, vous pourrez déposer une réclamation, en vertu de l'Article 24 de la Loi de contrat d'assurance, par-devant le Tribunal de Première Instance correspondant à votre domicile.

Aussi, vous pourrez soumettre volontairement vos divergences à la décision d'arbitrage selon les termes prévus dans les articles 57 et 58 du Décret Royal Législatif 1/2007, du 16 novembre, approuvant la révision du texte de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (Loi Générale pour la défense des consommateurs et usagers) et autres lois complémentaires, ainsi que leurs normes d'exécution ; outre ce qu'établit la Loi d'Arbitrage, dans le cas où les deux parties soumettent leurs différends à la décision d'un ou plusieurs arbitres.

Vous pourrez également poursuivre l'Assureur, conformément aux dispositions établies à l'article 9 du Règlement (CE) n° 44/2001 du Conseil, 22 décembre 2000, aussi bien par-devant les tribunaux du pays de résidence de cet assureur (dans ce cas, l'Espagne), que les tribunaux de l'État membre dans lequel vous résidez.

De même et outre les actions à exécuter devant les tribunaux, le Titulaire de l'Assurance, l'Assuré, les bénéficiaires, les tiers lésés ou ayants droit pourront déposer une réclamation, en vertu de l'Article 62 de la Ley de Ordenación y Supervisión del Seguro Privado (Loi sur l'ordonnance et la supervision de l'assurance privée), auprès de la Direction Générale des Assurances (Service de réclamation) ou n'importe quelle des instances de réclamation qui figurent dans l'annexe de cette police, s'ils considèrent que la compagnie d'assurance a usé de pratiques abusives ou a violé les droits dérivés du contrat d'assurance.



6.- Enfin, en application de la Loi 22/2007, du 11 juillet, sur la commercialisation à distance de services financiers destinés aux consommateurs, nous vous informons ci-après des aspects supplémentaires suivants en rapport avec la police d'assurance :

- a) La police souscrite couvre les contingences décrites à l'alinéa 5 précédent et sa durée coïncide avec celle du voyage acheté.
- b) Le paiement du prix de l'assurance s'effectuera au même moment que l'achat du voyage.
- c) Si votre assurance voyage est d'une durée inférieure à un mois, aucun droit de désistement ne sera applicable. Si votre assurance voyage est d'une durée supérieure à un mois, vous disposerez d'un droit de désistement de 15 jours.
- f) Les informations fournies à travers le présent document seront valables pendant toute la période de couverture de l'assurance.

## 5. CORRECTION DE DIVERGENCES

Concernant les dispositions établies à l'article 8 de la Loi 50/1980 sur le contrat d'assurance, il est établi que si le contenu de cette Police diffère de la proposition d'assurance ou des clauses convenues, le Titulaire de l'Assurance et/ou l'Assuré pourra exiger à l'Assureur, dans un délai d'un mois à partir de la remise de la Police, de corriger la divergence existante. Au terme de ce délai, si aucune réclamation n'a été réalisée, les dispositions de la Police seront applicables.

## 6. ACCEPTATION FORMELLE. ACCUSÉ DE RÉCEPTION DES INFORMATIONS

**L'Assuré reconnaît formellement avoir reçu les Conditions Générales et Spéciales, et les Conditions Particulières qui composent cette Police, déclare les connaître et exprime sa conformité avec celles-ci.**

**Par ailleurs, conformément aux dispositions établies à l'article 3 de la Loi 50/80 du 8 octobre, sur le contrat d'assurance, et à titre de clause additionnelle aux Conditions Particulières, l'Assuré déclare avoir lu, examiné et compris le contenu et la portée de toutes les clauses du présent contrat et, en particulier, celles qui, dûment marquées en gras, pourraient être limitatives de droits. Et afin de déclarer sa connaissance, sa conformité et sa pleine acceptation de celles-ci, l'Assuré manifeste son accord en cochant la case figurant à côté de l'option assurance qu'il souhaite souscrire.**

**Enfin, l'Assuré reconnaît formellement avoir reçu de la part de l'Assureur, par écrit et avant la signature du présent contrat, les informations correspondantes relatives à la législation applicable au contrat d'assurance, les différentes instances de réclamation, l'État membre du domicile de l'Assureur et son autorité de contrôle, la raison sociale, l'adresse et la forme juridique de l'Assureur.**



## CONDITIONS GÉNÉRALES

### DÉFINITIONS

---

**COMPAGNIE D'ASSURANCES** : ACE European Group Limited, agissant comme Compagnie d'Assurance (désormais Assureur).

**TITULAIRE DE L'ASSURANCE** : la personne physique ou juridique qui souscrit avec l'Assureur à ce contrat, et auquel correspond les obligations découlant de celui-ci, sauf celles qui, de par leur nature, doivent être remplies par l'Assuré.

**L'ASSURÉ** : personne physique, qui a souscrit à une assurance Annulation de voyage (Vol ) sur le site internet du propriétaire de la Police.

**ENTREPRISE DE TRANSPORTS** : toute société dûment homologuée par les autorités publiques pour les transports de passagers.

**HEURE DE DÉPART DE L'AVION** : heure indiquée par la compagnie de transports sur le billet d'avion ou document équivalent.

**PARENT** : conjoint, concubins inscrits sur le Registre Officiel correspondant, parents, beaux-parents, enfants, gendres, belles-filles, frères, beaux-frères, grands-parents, petits-enfants, oncles et neveux.

**ACCOMPAGNATEUR** : toute personne différente de l'Assuré qui est inscrite dans le même contrat de voyage, qui peut être ou non assurée.

**POLICE** : c'est le document qui contient les cases régulatrices de l'Assurance, qui en fait partie, les Conditions Générales, Conditions Particulières, Suppléments et Annexes.

**SOMME ASSURÉE** : montant de l'indemnisation en cas de sinistre. Ce montant figure dans les Conditions Particulières de la Police.

**PRIME** : c'est le prix total de l'Assurance.

**ANNUALITÉ DE L'ASSURANCE** : période annuelle calculée à partir de chaque reconduction de la Police. La première annualité sera calculée à partir de la date initiale d'entrée en vigueur.

**ACCIDENT** : dommage corporel qui dérive directement d'un acte fortuit, externe, violent et étranger à l'intention de l'Assuré, qui produit Décès, Incapacité Permanente ou tout autre situation garantie par la Police.

Aux effets de cette présente police, seront considérés comme accident :

- Les décharges électriques et la foudre.
- Les empoisonnements, asphyxies, brûlures ou lésions produites par l'aspiration involontaire de gaz ou vapeurs, immersion ou submersion ou par l'ingestion de matériaux liquides, solides, toxiques ou corrosifs.
- Les infections, quand l'agent pathogène a pénétré dans le corps par une lésion produite lors un accident couvert par la police, à condition qu'il soit possible de démontrer de manière fiable la relation de cause à effet.
- Couverture du vol, sont couverts les accidents dont pourrait souffrir l'Assuré en voyageant en tant que passager d'une Entreprise de Transports aérien, dûment autorisée à condition que l'avion soit piloté par un personnel ayant une licence de pilote en cours et en règle et (I) que l'avion se trouve sur un vol régulier ou « charter » entre des aéroports aménagés pour le trafic de passagers, ou (II) que l'avion soit stationné sur les pistes de décollage ou d'atterrissage des aéroports cités, ou (III) que l'avion soit en train de réaliser sur les mêmes lieux n'importe quel type de manœuvre.

**ACCIDENT GRAVE** : tout dommage corporel dérivé d'une cause violente, subite, externe et extérieure à l'intentionnalité de l'accidenté, dont les conséquences l'empêchent de se déplacer normalement à son domicile habituel ou qui impliquent une



hospitalisation de plus de 24 heures et qui, selon l'équipe médicale de l'Assureur, rendraient le déplacement médicalement impossible à la date prévue.

**MALADIE** : aux effets du présent contrat on comprend par maladie, toute modification de l'état de santé survenue à l'Assuré au cours d'un voyage couvert par la police dont le diagnostic et la confirmation soit effectuée par un médecin ou un odontologiste légalement reconnu, et dont l'assistance facultative soit nécessaire et requise.

**MALADIE GRAVE** : une modification de l'état de santé d'un individu constatée par un médecin professionnel qui implique l'hospitalisation de plus de 24 heures ou entraîne des risques de mort imminente, à condition que cette situation se produise dans les 7 jours précédant le vol, et qui, selon l'équipe médicale de l'Assureur, rendrait le déplacement médicalement impossible à la date prévue.

**ÉPIDÉMIE** : la manifestation soudaine, inattendue et à grande échelle d'une maladie infectieuse dans un pays qui se propage rapidement et avec forte virulence dans ce pays, dès lors que l'OMS recommande d'annuler les voyages à l'international qui ne sont pas essentiels, à partir ou vers la zone affectée, et en cas de virus de la grippe chaque fois que l'OMS déclare au moins la phase 5 d'alerte de pandémie du Plan Mondial pour une pandémie de grippe. La quarantaine pour les personnes affectées doit être déclarée par le département de santé ou l'autorité compétente du pays concerné.

**QUARANTAINE** : isolement temporaire de personnes afin d'éviter que s'étende une maladie infectieuse.

**BAGAGES**: ensemble de vêtements et biens propres à l'usage et à l'hygiène corporelle nécessaires au cours du voyage, contenus dans les valises, ainsi que le propre contenant.

**VOL**: soustraction des biens personnels d'autrui, avec violence ou intimidation sur la personne ou en utilisant la force.

**LARCIN (escroquerie)** : soustraction des biens personnels d'autrui, sans faire preuve de violence ou intimidation sur la personne ni en employant la force.

**SINISTRE** : tout acte subit, accidentel, imprévu et étranger à l'intentionnalité de l'Assuré, dont les conséquences nuisibles sont couvertes par les garanties de cette Police et peuvent être à l'origine de la perception des indemnités. On considérera que constitue un seul et unique sinistre l'ensemble des dommages dérivés d'une même cause.

**ACTE DE TERRORISME OU SABOTAGE** : opérations organisées en secret à des fins idéologiques, politiques, économiques, religieuses ou sociales menées à bien de forme individuelle ou en groupe, avec pour objectif de créer une panique sociale et attaquer d'un mode discriminatoire des personnes, ou nuire ou détruire la propriété.

Le sabotage est une action délibérée sanctionnée par la loi, dont le but est d'affaiblir un ennemi en utilisant la subversion, l'obstruction, l'interruption ou la destruction de matériel.

**DOMICILE HABITUEL**: on entend par domicile habituel de l'Assuré celui qui figure dans le contrat de voyage, à partir duquel les déplacements sont réalisés dans le présent contrat et où il sera rapatrié en cas nécessaire conformément aux couvertures de la police.

**ÉTRANGER** : on entend par étranger aux effets de la garantie, le pays différent à celui qui correspond au domicile habituel que l'Assuré a fait figurer dans le présent contrat d'assurance.

**FRANCHISE** : somme qui, en cas de sinistre, est prise en charge par le Titulaire de l'Assurance ou l'Assuré et dont le montant figure dans les Conditions Particulières de la Police.

**FRANCHISE KILOMÉTRIQUE** : l'assistance sera valide à partir de 35 km. du Domicile Habituel de l'Assuré.

**CADRE D'APPLICATION TERRITORIALE** : l'assistance sera valide dans le monde entier.

**Sont exclus, dans tous les cas, les pays qui, même s'ils apparaissent dans le cadre d'application territoriale souscrit, pendant le déplacement sont en état de guerre, insurrection ou conflits de guerre de n'importe quelle classe ou nature,**





**même quand ils ne sont pas déclarés officiellement. Dans ce cas, l'Assureur remboursera les frais couverts et dûment justifiés sur présentation d'une facture originale accréditée.**

**GRÈVE** : cessation collective au travail, de la part des travailleurs, afin d'obtenir quelque chose ou de mettre la pression sur des situations déterminées.

**GUERRE CIVILE** : est définie comme guerre civile la confrontation entre deux factions de la même nation ou bien de la population contre l'ordre établi. Ces forces contrôlent une partie du territoire et possèdent des forces armées régulières.

**GUERRE ÉTRANGÈRE** : il s'agit d'un conflit armé entre deux ou plusieurs États avec ou sans déclaration de guerre.

**TIERCE PERSONNE** : toute personne juridique ou physique, à l'exception de :  
L'Assuré, des membres de sa famille, ascendants et descendants et les personnes qui l'accompagnent.  
Les employés ou agents de l'Assuré, qu'ils soient salariés ou non, dans l'accomplissement de leurs fonctions.

## **OBJET DE L'ASSURANCE :**

Protéger l'assuré des conséquences liées aux risques dont les couvertures sont définies dans le présent contrat et qui se produiraient suite à un événement fortuit, au cours d'un voyage en dehors du Domicile Habituel, sur le Cadre d'application territoriale couvert, et dans les limites établies dans celui-ci. Les garanties du contrat n'auront plus effet une fois le voyage terminé et après le retour de l'Assuré au Domicile Habituel.

Ainsi le présent contrat d'assurance garantit les Frais d'Annulation de vol et de Retard de vol souscrit par l'Assuré au Titulaire de l'Assurance.

La Police opérera conformément aux conditions définies plus tard.

**La liquidation des éventuelles indemnités pour la couverture souscrite s'effectuera en euros.**

## **LIMITES GARANTIES**

Les montants économiques qui figurent comme limite dans chaque prestation de ce contrat sont considérés comme le montant maximal cumulable pendant le voyage.





## 1.- GARANTIES COUVERTES

### COUVERTURE D'ANNULATION

Les causes garanties par l'Assureur, qui donneront lieu à un remboursement des frais, sont celles indiquées ci-après, dans le cas où elles concernent directement l'Assuré, à condition que le temps écoulé entre la souscription de l'assurance et le début du voyage soit au moins 48 heures et le temps entre la souscription de l'assurance et le fait de l'annulation du voyage soit au moins 72 heures, à exception de l'assurance souscrite lors de l'achat du billet.

**Dans tous les cas, il est au préalable nécessaire et indispensable pour obtenir cette indemnité de présenter le justificatif médical d'origine délivré par le médecin qui aurait assisté la personne dont la maladie implique l'annulation, ou dans d'autre cas les justificatifs originaux correspondants, de même que les factures d'origine du coût du voyage.**

**Le montant maximum couvert par réservation/achat est établi à 50 000 euros pour un même sinistre.**

GARANTIES		LIMITES	FRANCHISES
<b>1 ANNULATION</b>	A) Décès, maladie grave ou accident grave de l'Assuré	<b>Jusqu'à 5 000 €/Assuré/sinistre</b>	10% du montant du voyage sans taxe, par Assuré
	B) Tout autre événement excepté les exclusions	<b>50 000 € pour la réservation/achat</b>	20% du montant du voyage sans taxe, par Assuré
<b>2 PERTE DU VOL</b>	Non présentation en raison d'un événement externe à la volonté de l'Assuré	<b>50% du montant du billet.</b>  <b>Jusqu'à 5 000 €/Assuré/sinistre</b>  <b>25 000 €/réservation/achat</b>	SANS FRANCHISE
<b>3 MANQUEMENT DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE</b>	Si le vol ne pas s'effectue suite à: - un problème de la compagnie aérienne - Retard du départ supérieur à 7 heures	<b>Jusqu'à 5 000 €/Assuré/sinistre</b>  <b>25 000 €/réservation/achat</b>	30 €/Assuré
<b>4. RETARD DU VOL</b>			
Retard de vol (régulier, <i>lowcost</i> , ou charter) supérieur à 4 heures.		<b>Jusqu'à 30 €/Assuré pour chaque trame de 2 heures</b>  <b>jusqu'à 150 €/Assuré</b>	SANS FRANCHISE

### 1. ANNULATION

#### A. Décès, maladie grave ou accident grave de l'Assuré

Est garanti jusqu'à la somme fixée dans la présente Police et en tenant compte des exclusions stipulées, le remboursement des frais d'annulation de voyage qui sont à la charge du Titulaire de l'Assurance/Assuré pour cause de décès, maladie grave ou accident grave de l'Assuré et qui lui seront facturés par application des conditions de vente du Titulaire de l'Assurance, **sans les Taxes que le Titulaire de l'Assurance et/ou l'organisateur du voyage doit toujours retenir** et qui s'appliquent toujours après la date de souscription de l'Assurance et avant le début du voyage ou service souscrit, et qui ne sont pas connues au moment de faire le contrat d'assurance et qui affectent directement l'Assuré et qui se limitera à :

**Une franchise de 10% du montant du voyage, par Assuré, à sa propre charge.**



## **B. Tout autre événement en dehors des exclusions**

Est garanti jusqu'à la somme fixée dans la présente Police et en tenant compte des exclusions stipulées, le remboursement des frais d'annulation de voyage qui sont à la charge du Titulaire de l'Assurance/Assuré en cas de circonstances externes à la volonté de l'assuré et lui sont facturés par application des conditions de vente du Titulaire de l'Assurance, **sans les Taxes que le Titulaire de l'Assurance et/ou l'organisateur du voyage doit toujours retenir**, qui s'appliquent toujours après la date de souscription de l'Assurance et avant le début du voyage ou service souscrit, et qui ne sont pas connues au moment de faire le contrat d'assurance et qui affectent directement l'Assuré et qui se limitera à :

Toute cause démontrable moyennant un document justificatif, qui soit imprévisible, inévitable et indépendant de la volonté de l'Assuré, qui ne figure pas clairement dans les exclusions de la police et qui empêche de façon nécessaire et obligatoire la réalisation du voyage pendant les dates souscrites. **Franchise de 20% du montant du voyage sans les taxes, par Assuré, à sa propre charge**

## **2. NON PRÉSENTATION**

En cas de non présentation de l'Assuré à l'embarquement suite à un événement indépendant de sa volonté, sera remboursé le montant du trajet non effectué si l'Assuré effectue un nouveau départ, avec la même destination, dans les 48 heures suivant le départ initialement prévu. La limite de l'indemnité ne dépassera pas les 50% du montant du billet initial (aller-retour ou seulement aller) jusqu'à 5 000 euros maximum par Assuré et avec une limite maximale de 25 000 euros pour un même sinistre.

## **3. MANQUEMENT DE LA COMPAGNIE AÉRIENNE OU DE L'AÉROPORT**

Si le vol n'a pas lieu dû à un problème de la compagnie aérienne, ou bien enregistre un retard supérieur à 7 heures, sera remboursé le montant du trajet non effectué **jusqu'à la limite correspondant à la prime payée pour un montant maximum de 5 000 euros par Assuré et sinistre et une limite maximale de 25 000 euros pour un même sinistre. Il s'établit une franchise de 30 euros par Assuré, à sa propre charge.**

## **4. RETARD DU VOL**

Est garanti le remboursement des frais réels et nécessaires effectués sur le lieu où s'est produit le retard, qu'ils soient effectués suite à un retard de vol (régulier, *lowcost*, charter), supérieur à 4 heures du départ initialement prévu, sous présentation des factures d'origine correspondantes et du justificatif d'origine du retard, délivré par les compagnies aériennes, avec les limites suivantes : **à partir de 4 heures, jusqu'à 30 euros toutes les deux heures de retard et avec pour limite maximale 150 euros.**

**Cette prestation ne sera pas applicable si l'Assuré est transféré à une autre compagnie volant à des horaires similaires initialement prévus.**

## **EXCLUSIONS**

**Cette Police ne couvre pas les coûts provoqués par la souscription à des excursions, visites, entrées et autres coûts qui ne sont pas exclusivement ceux du voyage souscrit. De même, il ne couvre pas non plus les conséquences des faits ci-dessous :**

Sont exclus de la couverture de la Police les faits suivants :

- A) **Toute cause qui ne serait pas démontrée moyennant la présentation de la documentation qui prouve le motif d'annulation.**
- B) **Les quantités qui peuvent être indemnisées à l'assuré ou aux assurés par une tierce personne**
- C) **Les actes de l'Assuré**
  - i. **La non présentation de la part des assurés de tout document indispensable pour le voyage (passeport, billets d'avion, visas, certificats de vaccination).**
  - ii. **Ceux provoqués intentionnellement par l'Assuré**
  - iii. **Les actes de malveillance, les automutilations ou le suicide.**
  - iv. **Ceux qui ont pour origine un acte de d'imprudance téméraire, une négligence grave ou autres dérivés d'actes délictueux.**
  - v. **Tout accident qui se produit sous l'influence de boissons alcoolisées, drogues, stupéfiants, psychotropes, stimulants et autres substances analogues. La détermination de cette influence,**



indépendamment du type d'accident, s'effectuera selon les limites fixées par la législation applicable en matière de circulation de véhicules à moteur et de la sécurité routière au moment des faits.

## D) Événements :

- i. Guerres déclarées ou non, mutineries, actes de terrorisme, effet de radioactivité, mouvements populaires, fermeture des frontières, de même que l'inobservance consciente des interdictions officielles.
- ii. Tout type de désastre naturel, comme les phénomènes cités ci-dessous : tremblements de terre, raz-de-marée, inondations extraordinaires (incluant les coups de mer), éruptions volcaniques, tempête cyclonique atypique, incluant les vents extraordinaires de rafales supérieurs à 135 km/h, et les tornades, incendie et tempêtes : phénomène météorologique caractérisé par une forte altération dans l'atmosphère, avec la présence de la foudre, du tonnerre, des éclairs, du vent et de la pluie intensive, de la neige ou de la grêle.
- iii. Quarantaine, épidémie ou pollution dans le pays de destination.
- iv. Annulation d'événement sportifs, culturels tels que les matchs, concerts, etc. dans le sens où ils n'empêchent pas la réalisation du voyage.
- v. Retrait du service (temporaire ou pas) du moyen de transport dû à la recommandation du fabricant ou de l'autorité civile ou portuaire.
- vi. Ceux occasionnés par une grève.
- vii. Ceux occasionnés par une erreur ou une panne du transport (autres que des dommages sur les routes ou les voies ferroviaires à cause d'avalanche, neige ou inondation) qui seraient connus avant la souscription de l'Assurance ou la réservation du voyage et/ou séjour ou similaire.
- viii. Manque de participants/réservations pour la réalisation du voyage ou overbooking
- ix. Les motifs de faillite, suspension des paiements, disparitions ou inaccomplissement du contrat de n'importe quel des fournisseurs des services souscrits.
- x. L'absence d'imprévu

## E) Situation de travail/financière

- i. Changement de permis de travail et/ou vacances de l'Assuré
- ii. Changements des circonstances économiques et financières de l'Assuré (sauf le chômage de salariés en entreprise, qui sont depuis plus de deux ans en contrat d'emploi indéfini et n'étaient pas conscients de leur passage à la situation de chômeur quand ils ont fait la réservation)

## F) Maladies

- i. Préexistantes : ceux dérivés de maladies chroniques ou préexistantes de l'Assuré à condition de ne pas être des aggravations inattendues, et qui empêchent la réalisation du voyage. Maladies chroniques ou préexistantes de tous les assurés qui, une fois stabilisées, ont connu des décompensations ou aggravations 30 jours avant la souscription à la Police.
- ii. Le refus de la part de l'Assuré, de recevoir la visite de l'expert médical quand l'Assurance détermine la nécessité de ce service.
- iii. Quand l'objet du voyage est pour un traitement esthétique, une cure, une contre-indication de voyage aérien, l'absence ou la contre-indication de vaccination, l'incapacité de poursuivre lors de certaines destinations le traitement médical préventif conseillé, l'interruption volontaire de grossesse, les traitements pour l'alcoolémie, la consommation de drogues et stupéfiants, sauf en cas de prescription par un médecin et de consommation selon les recommandations.

## 2.- AVIS DE SINISTRE ET PAIEMENT DES INDEMNISATIONS

L'Assuré devra informer l'ASSUREUR de l'annulation du voyage par courrier électronique [claims@aceeuropetraveller.com](mailto:claims@aceeuropetraveller.com) ou en visitant le site [www.aceeuropetraveller.com](http://www.aceeuropetraveller.com) où il gère sa propre sollicitude de remboursement, en joignant les documents qui accèdent de la cause de l'annulation du voyage et les factures ou justificatifs correspondants.



**Dans le cas de plusieurs causes à l'origine d'un sinistre, sera uniquement considérée la première qui se serait produite et serait justifiée par l'Assuré.**

**L'Assuré devra communiquer à l'Assureur l'événement du sinistre, dans les 7 jours suivants celui-ci.**

## **DOCUMENTATION À FOURNIR EN CAS DE SINISTRE**

- Justificatifs (rapport médical, certificat de décès, hospitalisation, rapports de police, plaintes au commissariat...).
- Ce document doit contenir la date de l'événement, la cause, le diagnostic, l'historique ou les antécédents et le traitement prescrit.
- Facture d'origine et/ou reçus de l'achat du voyage.
- Certificat individuel de l'Assurance.
- Facture d'origine des frais d'annulation du voyage émise par le fournisseur des services avec le détail des sommes, et une copie des conditions générales de vente.
- Document d'origine de l'annulation de la réservation délivré par le fournisseur de services, et la facture pour les frais d'annulation
- Copie des billets électroniques, avec obligatoirement des conditions complètes des tarifs (non remboursable, non endossable, aucun changement, pénalisation, classe, etc.)
- En cas d'annulation dû à un incident survenu à un parent, un document accréditant la relation parentale entre l'Assuré et ce membre de la famille (photocopie du livret de famille de chaque intéressé).

## **3.- DIVERS**

### **DÉCLARATION DE RISQUE**

Le Titulaire de l'Assurance/Assuré devra déclarer avec exactitude tous les aspects dont il a connaissance et qui puissent permettre à l'Assureur d'évaluer les risques couverts, et qui sont spécifiés dans les Conditions Particulières de la Police.

### **PAIEMENT DE LA PRIME**

Le Titulaire de l'Assurance/Assuré paiera à l'Assureur les primes au domicile social qui est C/ Francisco Gervás núm. 13 – 28020 Madrid, aux dates indiquées dans les conditions de Police.

### **DURÉE DU CONTRAT**

La durée du contrat s'établira dans les Conditions Particulières de la Police, qui à terme se prolongera par périodes annuelles. Les deux parties pourront s'opposer à cette prolongation moyennant une notification écrite, au moins deux mois avant l'échéance annuelle.

### **SUBROGATION**

**Une fois réglés les frais d'annulation**, l'Assureur pourra exercer contre les responsables, le droit d'action qui à cause du sinistre correspondrait à l'Assuré, **jusqu'à la limite de l'indemnité versée pour les frais en question.**

### **PRESCRIPTION**

Les actions dérivées du présent contrat d'assurance prescriront au terme de deux (2) ans. **Le délai de prescription sera calculé à partir du jour où elles pourront s'exercer.**

### **COMMUNICATIONS**

- A) Les communications à l'Assureur seront à remettre au siège social figurant dans cette Police. Les communications et paiements des primes qu'effectue le Titulaire de l'Assurance à un Agent désigné représentant de l'Assureur devront être fournis de la même manière que si elles avaient été faites directement à lui.**
- B) Les communications effectuées par un Courtier d'Assurances à l'Assureur auront les mêmes effets que si le Titulaire de l'Assurance les avait effectuées, sauf indication contraire de sa part.**



C) Les communications de l'Assureur au Titulaire de l'Assurance, Assuré ou Bénéficiaire se réaliseront à leur domicile, figurant dans la Police.

<b>Procédure en cas de Sinistre</b>
<b>Annulation du voyage</b>
@ Courrier électronique: <a href="mailto:claims@aceeuropetraveller.com">claims@aceeuropetraveller.com</a> Web: <a href="http://www.aceeuropetraveller.com">www.aceeuropetraveller.com</a>
<b>Documentation Nécessaire</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Numéro de la Police.</li><li>• Données de l'Assuré.</li><li>• L'Agence les informera de la documentation nécessaire à apporter dans chaque cas.</li></ul>

Lorsque les conditions de la police d'assurance comme une exception doit être soumis dans une langue autre que l'espagnol, en cas de litige, les conditions de vie dans la version en langue espagnole l'emporte sur les autres versions linguistiques

ANEXO

MEMBER STATE	WHERE TO COMPLAINT
AUSTRIA	<b>FMA (Austrian Financial Market Authority)</b> Complaint Management Otto-Wagner-Platz, 5 1090 Wien & Vienna
	<b>Complaints concerning insurance intermediaries</b> Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend / Federal Ministry of Economy, Family and Youth Stubenring 1, A-1010 Wien
BELGIUM	<b>FSMA</b> Rue du Congrès 12-14 1000 Bruxelles / Congressstraat 12-14 1000 Brussel - BELGIUM
	<b>Insurance Ombudsman Service</b> Insurance Ombudsman Square de Meeûs 35 1000 Brussels - BELGIUM
BULGARY	<b>Financial Supervision Commission</b> 33, Shar Planina Str. Sofia 1303 - BULGARIA
CYPRUS	<b>Insurance Companies Control Service</b> ICCS P.O.Box 23364 1682 Nicosia Cyprus
	<b>CNB (Czech National Bank)</b> Consumer Protection Department Na příkopě 28 115 03 Praha 1 - CYPRUS
DENMARK	<b>Finanstilsynet</b> Århusgade 110, 2100 København Ø - DENMARK
ESTONIA	<b>Estonian Financial Supervision Authority</b> Sakala 4, Tallinn 15030 - ESTONIA
FINLAND	<b>FIN-FSA (Finanssivalvonta / Financial Supervisory Authority)</b> PL 103, 00101 - HELSINKI
	<b>Kuluttajariitalautakunta/ Consumer Disputes Board (statutory out-of court resolution body for consumer complaints)</b> PL 306, 00531 – HELSINKI
	<b>Ombudsman (Vakuutus- ja rahoitusneuvonta / The Finnish Financial Ombudsman Bureau, Vakuutuslautakunta / The Finnish Insurance Complaints Board)</b> Porkkalankatu 1, 00180 Helsinki – FINLAND
	<b>F.A.O.: Vakuutus- ja rahoitusneuvonta / The Finnish Financial Ombudsman Bureau, Vakuutuslautakunta / The Finnish Insurance Complaints Board</b> <b>Consumer Agency &amp; Ombudsman Kuluttajavirasto Kuluttajavirasto</b> P.O. Box 5, 00531 Helsinki – FINLAND
FRANCE	<b>ACP (Autorité de Contrôle Prudentiel)</b> DCPC / SIR 61 rue Taitbout 75436 PARIS CEDEX 09
GERMANY	<b>BAFIN</b> Bundesanstalt für Finanzdienstleistung Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Germany
GREECE	<b>Bank of Greece</b> Maria Kritikou 3, Amerikis Str., 10250 Athens - GREECE
HUNGARY	<b>Hungarian Financial Supervisory Authority</b> Department of Inspection for Consumer Protection, Head of Department, Consumer Protection Directorate Krisztina krt. 39 Budapest 1013 - HUNGARY
IRELAND	<b>Financial Services Ombudsman</b> 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland
	<b>Office of the Pensions Ombudsman</b> 36, Upper Mount Street, Dublin 2
ICELAND	<b>The Insurance Complaints Committee</b> Sudurlandsbraut 32, 108 Reykjavík, Iceland
ITALY	<b>ISVAP</b> Via del Quirinale 21 00187 Roma - ITALY
	<b>COVIP</b> Via in Arcione, 71 00187 Roma - ITALY
LIECHTENSTEIN	<b>Financial Market Authority (FMA)</b> Heiligkreuz 8; P.O.Box 279; LI-9490 Vaduz; Liechtenstein
LITHUANIA	<b>Insurance Supervisory Commission of the Republic of Lithuania</b> Ukmergės g. 222, LT-07157 Vilnius, Lithuania

MEMBER STATE	WHERE TO COMPLAINT
LUXEMBOURG	<b>Commissariat aux Assurances</b> 7 boulevard Royal L-2449 Luxembourg
	<b>CSSF (Commission de Surveillance du Secteur Financier)</b> 110, route d'Arion L-2991 Luxembourg
LATVIA	<b>Financial and Capital Market Commission</b> Kungu street 1, Riga, Latvia, LV1050 <b>Consumer Rights Protection Centre</b> K. Valdemara Street 157 Eiga LV1013 - LATVIA
MALTA	<b>Consumer Complaints Manager</b> Financial Services Consumer Helpdesk Malta Financial Services Authority Notabile Road BKR3000 Attard – MALTA
THE NETHERLANDS	<b>Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)</b> P.O. Box 93257 2509 AG The Hague – THE NETHERLANDS
	<b>Ombudsman Pensioenen</b> P.O. Box 93560 2509 AN The Hague – THE NETHERLANDS
NORWAY	<b>Finanstilsynet (The Financial Supervisory Authority of Norway)*</b> Finanstilsynet Revierstredet 3, Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo – Norway
	<b>Finansklagenemnda (The Financial Services Complaints Board)</b> Postboks 53 Skøyen, 0212 Oslo – NORWAY
	<b>Klagenemnda for forsikringsmeglings- og gjenforsikringsmeglingsvirksomhet</b> Revierstredet 3, Postboks 1187 Sentrum, 0107 Oslo – NORWAY
POLAND	<b>The Polish Financial Supervision Authority*</b> Komisja Nadzoru Finansowego Departament Ochrony Klientów Pl. Powstańców Warszawy 1 00 - 950 Warszawa – Poland
	<b>The Arbitration Court at the Polish FSA</b> Pl. Powstańców Warszawy 1 00 - 950 Warszawa – Poland
	<b>The Insurance Ombudsman</b> al. Jerozolimskie 44, 00 - 024 Warszawa – Poland
PORTUGAL	<b>Instituto de Seguros de Portugal</b> Avenida da República, 76, 1600-205 Lisboa, Portugal
ROMANIA	<b>The Insurance Supervisory Commission</b> 18 th Amiral Constantin Balescu Street, sector 1, Bucharest011953 - ROMANIA 0040 21 316 78 80 Ioana FARSIROTU
	<b>Romanian Private Pension System Supervision Commission (RSCPPS)</b> Calea Șerban Vodă, nr. 90 - 92, Sector 4, 040213, București, Romania
SPAIN	<b>DGSFP</b> Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana, 44 28046 Madrid – ESPAÑA
SLOVAK REPUBLIC	<b>Národná banka Slovenska (National Bank of Slovakia)*</b> Národná banka Slovenska I. Karvaša 1 Bratislava 813 25 SLOVAK REPUBLIC
SLOVENIA	<b>Mediation Centre at Slovenian Insurance Association</b> Slovenian Insurance Association, Železna cesta 14 1000 Ljubljana – SLOVENIA
	<b>Ombudsman at the Slovenian Insurance Association</b> Slovenian Insurance Association, Železna cesta 14 1000 Ljubljana – SLOVENIA
SWEDEN	<b>Allmänna reklamationsnämnden (ARN) (The National Board for Consumer Disputes)</b> Box 174 / 101 23, Stockholm – SWEDEN
	<b>Swedish Consumer Agency (Konsumentverket)</b> Box 48, 651 02 KARLSTAD, Stockholm – SWEDEN
	<b>The Swedish Consumers Insurance Bureau</b> Box 24215, 104 51 Stockholm – SWEDEN
UNITED KINGDOM	<b>Financial Ombudsman Service</b> The Financial Ombudsman Service South Quay Plaza 183 Marsh Wall London E14 9SR – UNITED KINGDOM
	<b>Pensions Ombudsman</b> The Office of the Pensions Ombudsman, 11 Belgrave Road London, SW1V 1RB – UNITED KINGDOM