

CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE VOYAGE SOUSCRIT ENTRE VUELING AIRLINES, S.A. ET EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Assistance uniquement

ASSUREUR

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (ci-après **EUROP ASSISTANCE**), qui assume le risque défini dans le présent contrat.

PRENEUR D'ASSURANCE

La personne physique ou morale avec qui l'assureur souscrit ce contrat, et à laquelle correspondent les obligations dérivant de ce dernier, à l'exception de celles qui, en raison de leur nature, doivent être exécutées par l'assuré.

ASSURÉ

Personne physique **avec domicile habituel dans n'importe quel pays européen ou riverain de la Méditerranée**, mentionnée dans les conditions particulières, qui achète un vol de **VUELING** et la présente assurance d'assistance et d'annulation associé à ce dernier avant le début de la date du voyage, dont les données sont communiquées à **EUROP ASSISTANCE**.

Les enfants de moins de deux ans sont également considérés comme assurés.

PARENT DIRECT COUVERT

Conjoint, concubin dûment inscrit au registre officiel correspondant, parents, beaux-parents, enfants ou frères de l'assuré.

ACCIDENT

La lésion corporelle ou le dommage matériel subi durant la validité du contrat, qui dérive d'une cause violente, soudaine, externe et étrangère à l'intentionnalité de l'assuré.

MALADIE SURVENUE

Modification de l'état de santé d'un individu survenue au cours d'un voyage couvert par la police, dont le diagnostic et la confirmation sont effectués par un médecin ou un dentiste légalement reconnu, et qui rend nécessaire l'assistance facultative.

MALADIE GRAVE

Toute modification apparaissant au niveau de l'état de santé d'un individu, qui implique une hospitalisation et qui ne permet pas à l'assuré de partir en voyage, empêche sa poursuite à la date prévue ou implique un risque de décès.

BAGAGES

Ensemble des vêtements et équipements propres nécessaires à l'utilisation et l'hygiène personnelle nécessaires durant le voyage se trouvant à l'intérieur de la (des) valise(s).

VOL AGGRAVÉ

Vol de biens meubles d'autrui par la violence ou l'intimidation sur les personnes et la force sur les choses.

VOL SIMPLE

Vol de biens meubles d'autrui, sans employer la violence ou l'intimidation sur les personnes et la force sur les choses.

OBJET DU CONTRAT

Garantir contre les conséquences des risques dont les couvertures sont spécifiées dans le présent contrat et qui se produisent suite à un événement fortuit **au cours d'un voyage** hors du domicile habituel, dans la portée territoriale couverte, et avec les limites indiquées dans ce dernier. Les garanties du contrat cesseront d'être valables une fois le voyage terminé et le retour de l'assuré au domicile habituel.

DURÉE DU VOYAGE

Les garanties seront fournies dans les pays se trouvant sur le billet d'avion acheté auprès de **VUELING**, avec une durée maximale de 30 jours.

DOMICILE HABITUEL

Est considéré comme domicile habituel de l'assuré celui localisé dans n'importe quel pays européen ou riverain de la Méditerranée, qui est enregistré lors de l'achat du vol et depuis lequel sont effectués les déplacements couverts dans le présent contrat.

ÉTRANGER

Est considéré comme étranger aux fins des garanties, le pays différent de celui du domicile habituel et/ou de la nationalité de l'assuré.

PORTÉE TERRITORIALE

Les garanties seront données dans les pays se trouvant sur le billet d'avion acheté auprès de Vueling. **Dans les cas d'One way, seule l'assistance au lieu de destination du billet acheté avec VUELING sera réalisée. Sont exclus dans tous les cas, les pays qui, bien que figurant dans le cadre territorial du contrat, se trouvent en état de guerre, d'insurrection ou de conflits armés de n'importe quel type ou nature, même s'ils n'ont pas été officiellement déclarés, durant le déplacement. Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE remboursera les frais couverts et dûment justifiés moyennant la facture originale justificative.**

FRANCHISE KILOMÉTRIQUE

L'assistance sera valable à partir de 35 km du domicile habituel de l'assuré (15 km pour les îles).

DÉMARCHES EN CAS D'ACCIDENT

Lorsqu'il se produit un fait qui pourrait donner lieu à la prestation de certaines des garanties couvertes dans le contrat, la communication immédiate du sinistre est une exigence indispensable. Elle se fait par l'intermédiaire d'un appel téléphonique au 0033157324373, au fax n° (+34) 91.514.99.50, ou par un autre moyen qui prouve la communication de cet accident. Les prestations qui n'ont pas été préalablement communiquées à EUROP ASSISTANCE et celles dont l'autorisation correspondante n'est pas obtenue sont en général expressément exclues.

Dans un cas de force majeure qui empêche d'effectuer cet avertissement, ce dernier devra être effectué dès que cesse la cause qui l'en empêche.

Une fois le contact établi, l'assuré indiquera : **prénom et nom, lieu où il se trouve, téléphone de contact**, et informations sur les circonstances du sinistre et du type d'assistance sollicitée.

Une fois la notification reçue, EUROP ASSISTANCE donnera les instructions nécessaires afin que soit fourni le service requis. Si l'assuré agit de forme contraire aux instructions données par EUROP ASSISTANCE, les frais qu'il encourt en raison de ce non-respect seront à sa charge.

Pour le remboursement de n'importe quels frais, vous pouvez aller à vueling.europ.es où vous pourrez accéder « Démarches on-line » pour créer votre propre demande de remboursement et effectuer le suivi de la démarche, ou envoyer cette dernière à la boîte postale 36316 (28020 Madrid). Dans tous les cas, la présentation des factures et pièces justificatives originales sera indispensable.

DÉMARCHES EN CAS DE PLAINTE DE L'ASSURÉ

EUROP ASSISTANCE met à la disposition des assurés un service de réclamations dont le règlement peut être consulté sur le site Web www.europ-assistance.es. Pourront présenter des plaintes les preneurs, les assurés, les bénéficiaires, les tiers lésés ou les ayant droits des précédents, dans la section « Défense du client » du site Web, en s'adressant par écrit au service des réclamations :

Adresse : Servicio de Reclamaciones
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID

Ce service, qui fonctionne de forme autonome, s'occupera et résoudra dans un délai maximal de 21 jours les plaintes écrites qui lui sont adressées directement, respectant ainsi la loi ECO/734/2004 du 11 mars 2004 et la loi 44/2002 du 22 novembre 2002.

La voie du service des réclamations épuisée, le plaignant pourra formuler sa plainte auprès du commissariat pour la défense de l'assuré et du bénéficiaire des plans épargne retraite (affecté à la direction générale des assurances et des caisses de retraite), dont l'adresse est :

Pº de la Castellana, 44
28046 - MADRID

SUBROGATION

EUROP ASSISTANCE se subroge, jusqu'au coût total des services qu'elle fournit, dans les droits et les actions qui correspondent à l'assuré contre toute personne responsable des faits et qui sont à l'origine de son intervention. Lorsque les garanties effectuées en exécution du présent contrat seront couvertes entièrement ou partiellement par un autre organisme d'assurances, par la Sécurité sociale ou par toute autre institution ou personne, EUROP ASSISTANCE sera subrogée dans les droits et les actions de l'assuré par rapport à la compagnie ou l'institution susmentionnée. À cet effet, l'assuré s'engage à collaborer activement avec EUROP ASSISTANCE, en prêtant toute l'aide ou en passant tout document qu'elle pourrait considérer nécessaire. En tout état de cause, EUROP ASSISTANCE aura le droit d'utiliser ou de demander à l'assuré la remise du titre de transport (billet de train, d'avion, etc.) non utilisé par ce dernier, lorsque les frais de retour auront été à la charge d'EUROP ASSISTANCE.

RESPONSABILITÉ

Lorsqu'il se produit un sinistre, EUROP ASSISTANCE n'assumera aucune responsabilité en ce qui concerne les décisions que prend l'assuré et les activités qu'il réalise et qui sont contraires à ses instructions ou à celles de son service médical.

LÉGISLATION ET JURIDICTION

L'assuré et EUROP ASSISTANCE se soumettent à la législation et à la juridiction espagnole aux fins du présent contrat. Le juge compétent pour la reconnaissance des actions dérivant du contrat sera celui du domicile habituel de l'assuré.

LIMITES GARANTIES

Les quantités économiques qui figurent comme limite pour chacune des prestations de ce contrat sont considérées comme les montants maximaux cumulables pendant le voyage.

GARANTIES COUVERTES

1.- Frais médicaux à l'étranger

Si la maladie subite ou l'accident de l'assuré se produit de forme inattendue au cours d'un voyage à l'étranger, EUROP ASSISTANCE garantit **jusqu'à une limite de 10 000 euros** pour chaque assuré, les frais énumérés ci-dessous :

- honoraires médicaux ;
- médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien, lors des premiers soins médicaux fournis ; est exclu de cette couverture le paiement successif des médicaments ou frais pharmaceutiques qui dérivent de la prolongation dans le temps du traitement initialement prescrit, ainsi que ceux en rapport avec tout processus qui prend un caractère chronique ;
- frais d'hospitalisation ;
- frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local.

Les quantités garanties à l'étranger et dans le pays du domicile habituel de l'assuré ne sont pas additionnelles.

Si **EUROP ASSISTANCE** n'est pas directement intervenue, ces frais seront remboursables si sont présentées les factures originales correspondantes, qui devront être accompagnées du rapport médical complet comportant l'historique, le diagnostic et le traitement, qui permettent d'établir le caractère de la maladie survenue.

Le paiement des frais médicaux en Espagne est exclu dans les cas où l'assuré est bénéficiaire de la Sécurité sociale. Les cas où, pour des raisons d'urgence, l'assuré doit être transféré dans un hôpital qui ne fait pas partie du réseau de la Sécurité sociale sont exclus.

Les frais occasionnés seront dans tous les cas motif de subrogation par EUROP ASSISTANCE aux recouvrements auxquels a droit l'assuré, pour des prestations de Sécurité sociale ou de tout autre régime de prévoyance ou d'assurance privée auquel il est affilié.

2.- Frais dentaires

En application de la garantie « Frais médicaux à l'étranger » et dans la limite spécifiée dans cette dernière, sont couverts les frais dentaires considérés d'urgence, à l'exception de l'endodontie, les reconstructions esthétiques de traitements antérieures, les prothèses, les couronnes et les implants, jusqu'à une limite de 60 euros.

3.- Frais médicaux dans le pays du domicile habituel de l'assuré

Si la maladie survenue ou l'accident de l'assuré se produit de forme inattendue au cours d'un voyage dans le pays de son domicile habituel, **EUROP ASSISTANCE** garantit jusqu'à une limite de 650 euros pour chaque assuré, les frais énumérés ci-dessous :

- honoraires médicaux ;
- médicaments prescrits par un médecin ou un chirurgien, lors des premiers soins médicaux fournis ; est exclu de cette couverture le paiement successif des médicaments ou frais pharmaceutiques qui dérivent de la prolongation dans le temps du traitement initialement prescrit, ainsi que ceux en rapport avec tout processus qui prend un caractère chronique ;
- frais d'hospitalisation ;
- frais d'ambulance ordonnés par un médecin pour un trajet local.

Les quantités garanties à l'étranger et dans le pays du domicile habituel de l'assuré ne sont pas additionnelles.

Si **EUROP ASSISTANCE** n'est pas directement intervenue, ces frais seront remboursables si sont présentées les factures originales correspondantes, qui devront être accompagnées du rapport médical complet comportant l'historique, le diagnostic et le

traitement, qui permettent d'établir le caractère de la maladie survenue.

Le paiement des frais médicaux en Espagne est exclu dans les cas où l'assuré est bénéficiaire de la Sécurité sociale. Les cas où, pour des raisons d'urgence, l'assuré doit être transféré dans un hôpital qui ne fait pas partie du réseau de la Sécurité sociale sont exclus.

Les frais occasionnés seront dans tous les cas motif de subrogation par EUROP ASSISTANCE aux recouvrements auxquels a droit l'assuré, pour des prestations de Sécurité sociale ou de tout autre régime de prévoyance ou d'assurance privée auquel il est affilié.

4.- Transfert sanitaire de patients et blessés

En cas de maladie survenue ou d'accident de l'assuré durant la validité du contrat et suite à un déplacement hors du lieu où est situé son domicile habituel, et sous réserve qu'il ne lui soit pas possible de continuer le voyage, **EUROP ASSISTANCE**, dès qu'elle est informée, organisera les contacts nécessaires entre son service médical et les médecins qui s'occupent de l'assuré.

Lorsque le service médical d'**EUROP ASSISTANCE** autorise le transfert de l'assuré vers un centre hospitalier mieux équipé ou spécialisé auprès de son domicile habituel, **EUROP ASSISTANCE** effectuera ce transfert, selon la gravité de ce dernier, au moyen de :

- avion sanitaire spécial ;
- train première classe ;
- hélicoptère sanitaire ;
- ambulance ;
- avion de ligne régulière.

L'avion sanitaire spécial ne sera utilisé que dans le cadre géographique de l'Europe et des pays riverains de la Méditerranée. Seules les exigences d'ordre médical seront prises en considération pour choisir le moyen de transport et l'hôpital où devra être admis l'assuré. Si l'assuré refuse d'être transféré au moment et dans les conditions déterminées par le service médical d'EUROP ASSISTANCE**, toutes les garanties et frais résultants à la suite de cette décision seront suspendus automatiquement.**

5.- Retour anticipé des accompagnants assurés

Lorsque l'assuré a été transféré pour une maladie survenue ou un accident en application de la garantie « Transfert sanitaire de patients et blessés », ou bien en raison d'un décès et que cette circonstance prive les autres assurés de leur retour jusqu'à leur domicile avec les moyens initialement prévus, **EUROP ASSISTANCE** se chargera des frais correspondant au transport de ces derniers jusqu'au lieu de leur domicile habituel ou jusqu'au lieu où est hospitalisé l'assuré transféré, par avion sur ligne régulière (classe économique) ou train (première classe).

6.- Transport de la dépouille mortelle

En cas de décès de l'assuré, survenu au cours d'un déplacement couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE** organisera et prendra à sa charge le

transfert de la dépouille mortelle jusqu'au lieu de son inhumation dans le pays de son domicile habituel, dans le territoire municipal de son domicile habituel, ainsi que les frais d'embaumement, du cercueil minimal obligatoire et des formalités administratives. **Cette couverture ne s'étend en aucun cas aux frais de pompes funèbres et d'inhumation.**

7.- Déplacement d'une personne pour accompagner l'assuré hospitalisé

Si l'assuré doit être hospitalisé pendant le voyage plus de cinq jours et qu'aucun parent direct ne se trouve à ses côtés, **EUROP ASSISTANCE** mettra à la disposition d'un accompagnant un billet d'avion aller-retour sur une ligne régulière (classe économique), un billet de train (première classe) ou tout autre moyen de transport adéquat, à partir du pays de son domicile habituel.

8.- Frais de séjour d'une personne pour accompagner l'assuré hospitalisé

Si l'assuré, pendant le voyage, doit être hospitalisé plus de cinq jours et qu'aucun parent direct ne se trouve à ses côtés, **EUROP ASSISTANCE** paiera, au titre de frais de séjour, l'hébergement à l'hôtel, après présentation des factures originales correspondantes, **jusqu'à une limite de 100 euros/jour et jusqu'à un maximum de 10 jours.**

9.- Prolongation de séjour à l'hôtel en raison de maladie ou d'accident

Lorsque la nature de la maladie subite ou de l'accident ne permet pas à l'assuré de continuer le voyage et lorsque l'entrée dans une clinique ou un centre hospitalier est nécessaire, **EUROP ASSISTANCE** paiera les frais qui dérivent de la prolongation du séjour à l'hôtel, prescrit par un médecin, **jusqu'à une limite de 100 euros/jour, pendant un maximum de 10 jours.**

10.- Retour de l'assuré en cas de décès d'un parent

En cas de décès d'un parent direct couvert de l'assuré dans le pays de son domicile habituel, qui se produit lors d'un déplacement couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE**, une fois informée de ce fait, organisera et mettra à la disposition de ce dernier et pour assister aux obsèques (dans le délai maximal de 7 jours à partir du décès) un billet d'avion sur une ligne régulière (classe économique) ou de train (première classe) ou tout autre moyen de transport adéquat jusqu'au lieu d'inhumation en Espagne.

11.- Retour de l'assuré en cas d'hospitalisation d'un parent

En cas d'hospitalisation d'un parent direct couvert de l'assuré dans le pays de son domicile habituel, en raison d'une maladie grave, et sous réserve que l'hospitalisation soit prévue pour plus de 5 jours, qui se produit durant un déplacement couvert par le présent contrat, **EUROP ASSISTANCE**, une fois informée de ce fait, organisera et mettra à la disposition de ce dernier pour son retour, un billet d'avion sur une ligne régulière (classe économique) ou de train (première classe) jusqu'au lieu d'hospitalisation.

12.- Service d'un interprète à l'étranger

EUROP ASSISTANCE mettra à la disposition de l'assuré un service de traduction téléphonique dans les principales langues (anglais, français et allemand) et facilitera le contact avec les interprètes.

13.- Transmission de messages urgents (dérivant des garanties)

EUROP ASSISTANCE, par le biais d'un service 24 heures/24, acceptera et transmettra des messages urgents des assurés, sous réserve que ceux-ci ne disposent pas d'autres moyens pour les faire parvenir à leur destination et qu'ils soient la conséquence d'une garantie couverte par le contrat.

EXCLUSIONS

Les présentes garanties cesseront au moment où l'assuré sera de retour à son domicile habituel, ou lorsqu'il aura été rapatrié par **EUROP ASSISTANCE**, jusqu'à son domicile ou au centre hospitalier proche de ce dernier. D'une forme générale, les prestations qui n'ont pas été préalablement communiquées à **EUROP ASSISTANCE** et celles pour lesquelles l'autorisation correspondante n'a pas été obtenue sont exclues.

Dans tous les cas, sont exclus des garanties assurées (à l'exception de ce qui est expressément inclus dans la garantie) les dommages, situations, frais et conséquences résultant de :

1. maladies, lésions ou affections préexistantes ou chroniques, dont souffrait l'assuré avant le début du voyage ainsi que de celles qui se manifestent au cours de ce dernier ;
2. renoncement par l'assuré au transfert sanitaire proposé par **EUROP ASSISTANCE** et décidé par son service médical, ainsi que son retardement ou son avance volontaire ;
3. maladies mentales, visites médicales à caractère préventif (contrôles), cures thermales, chirurgie esthétique, le syndrome d'immunodéficience acquise et les cas dans lesquels le voyage a pour but de recevoir un traitement médical ou une intervention chirurgicale, des traitements de médecines parallèles (homéopathes, naturopathes, etc.), les frais dérivant de traitements physiothérapeutiques et/ou de rééducation, ainsi que ceux qui sont relatifs à ces derniers ; sont également exclus le diagnostic, le suivi et le traitement de la grossesse, l'interruption volontaire de cette dernière et les accouchements, sauf s'il s'agit de soins à caractère urgente, et toujours antérieurs au sixième mois ;
4. la participation de l'assuré à des paris, défis ou combats ;
5. les conséquences dérivant de la pratique de sports d'hiver ;
6. la pratique de sports en compétition ou de compétition de sport motorisé (course ou rallye), ainsi que de la pratique d'activités

dangereuses ou à risque, énumérées ci-dessous :

- boxe, haltérophilie, lutte (dans ses différentes modalités), arts martiaux, alpinisme avec accès aux glaciers, luges, immersion avec des appareils respiratoires, spéléologie, sports d'aventure et ski avec des sauts de tremplin.
 - sports aériens en général ;
 - sports d'aventure comme le rafting, le saut à l'élastique, l'hydrospeed, le canyonisme et des sports similaires ; dans ces cas, EUROP ASSISTANCE n'interviendra et ne prendra à sa charge que les frais correspondant à l'assuré à partir du moment où celui-ci se trouve sous traitement dans un centre médical.
7. suicide, tentative de suicide ou automutilations de l'assuré ;
 8. sauvetage de personnes en montagne, dans un gouffre, en mer ou dans le désert ;
 9. maladies ou accidents résultant de la consommation de boissons alcoolisées, stupéfiants, drogues ou médicaments, à moins que ces derniers aient été prescrits par un médecin ;
 10. actes malveillants du preneur, de l'assuré ou de l'ayant droit de ces derniers ;
 11. épidémies et/ou maladies infectieuses à apparition soudaine et propagation rapide au sein de la population, ainsi que celles provoquées par la pollution et/ou la contamination atmosphérique ;
 12. guerres, manifestations, insurrections, mouvements tumultueux populaires, actes de terrorisme, sabotages et grèves, qu'ils soient ou non déclarés officiellement ; la transmutation du noyau de l'atome, ainsi que les radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques ; mouvements telluriques, inondations, éruptions volcaniques et, en général ceux qui proviennent du déclenchement des forces de la nature ; tout autre phénomène à caractère catastrophique extraordinaire ou événement qui, de par son ampleur ou gravité, sont qualifiés comme catastrophe ou calamité.

Indépendamment de ce qui précède, sont exclues en particulier les situations suivantes :

1. Transfert sanitaire de patients ou blessés en raison d'affections ou blessures qui peuvent être traitées sur place ;
2. Les frais de lunettes et lentilles de contact, ainsi que l'acquisition, l'implantation, le remplacement, l'extraction et/ou la réparation de prothèses, pièces anatomiques et orthopédiques de tout type, telle qu'une minerve.