

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

### Bagages spéciaux

#### 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 un 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 pour les bagages associée à ce dernier, avant le début de la date de voyage, dont les données sont communiquées à **EUROP ASSISTANCE**.

#### 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 au cours d'un voyage couvert par le contrat, dont le diagnostic et la confirmation sont effectués par un médecin ou un dentiste légalement reconnu, et qui rend nécessaire l'assistance facultative.

#### 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

Les garanties seront données uniquement pour les déplacements se trouvant sur le billet d'avion acheté auprès de **VUELING**.

#### DOMICILE HABITUEL

Est considéré comme domicile habituel de l'assuré celui qui se trouve dans n'importe quel pays européen ou riverain de la Méditerranée, figurant dans l'achat du vol.

#### PORTÉE TERRITORIALE

Les garanties seront données dans les pays se trouvant sur le billet d'avion acheté auprès de **VUELING**.

**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.**

#### 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](http://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 PLAINTÉ 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 prête, 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 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

réalisent et qui sont contraires à ses instructions ou à celles de son service d'assistance.

#### **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.- Recherche et localisation de bagages.**

Si l'assuré est soumis à un retard de livraison ou une perte de ses bagages, **EUROP ASSISTANCE** l'assistera pour leur recherche et leur localisation, en le conseillant sur les démarches à effectuer pour présenter la plainte correspondante. Si les bagages sont localisés, **EUROP ASSISTANCE** les enverra jusqu'au domicile habituel de l'assuré, sous réserve que la présence du propriétaire ne soit pas nécessaire pour leur récupération.

#### **2.- Perte, dommages et vol de bagages**

Si, au cours d'un voyage, les bagages facturés sont définitivement perdus ou sont gravement détériorés, que ce soit pour une cause imputable à l'entreprise de transport ou en raison d'un vol, **EUROP ASSISTANCE** garantit le paiement d'une indemnisation **jusqu'à une limite de 60 euros par objet, avec un total d'au maximum 600 euros.**

Pour pouvoir accéder à l'indemnisation, il sera nécessaire de confirmer la perte ou les dommages produits au moyen de la pièce justificative fournie par l'entreprise de transport.

En cas de vol de bagages, il sera indispensable de présenter la plainte formulée correspondante auprès de l'autorité locale compétente à l'endroit des faits.

Dans tous les cas, le rapport détaillé et valorisé des objets volés, perdus ou endommagés, **ainsi que la carte d'embarquement**, seront nécessaires.

**Les parties intégrantes ou accessoires d'un objet ne seront pas indemnisés de forme indépendante. Sont exclus le vol simple, la simple perte, l'argent, les bijoux, les équipements électroniques et numériques, les documents, le vol de bagages ou des objets personnels qui se trouvent dans des véhicules ou des tentes, ainsi que tous les bagages qui n'ont pas été facturés.**

#### **3.- Retard de livraison des bagages**

Si le retard de livraison des bagages facturés, en raison du transporteur, est supérieur à 12 heures ou comprend une nuit, les frais remboursés seront ceux occasionnés à l'endroit où s'est produit le retard, pour l'achat d'articles à utilisation personnelle nécessaires (sur présentation des factures originales correspondantes,

de la carte d'embarquement, ainsi que de la pièce justificative du retard, envoyée par la compagnie de transport) **jusqu'à une limite de 50 euros toutes les 12 heures, avec un total d'au maximum 300 euros.**

**Cette indemnisation sera déductible à celle qui correspond à l'application de la prestation « Perte, dommages et vol de bagages », s'il existe une perte définitive.**

**Cette garantie ne sera pas valable si le retard ou les achats d'articles à utilisation personnelle nécessaires ont lieu dans la province/région du domicile habituel de l'assuré.**

#### **4- Annulation de cartes**

À la demande de l'assuré, **EUROP ASSISTANCE** effectuera le plus rapidement possible les démarches nécessaires pour l'annulation de cartes bancaires et non bancaires, émises par des entités tierces en Espagne, suite à un vol aggravé, un vol simple ou la perte de ces dernières.

L'assuré devra fournir personnellement les données suivantes : carte nationale d'identité, types de cartes et entité émettrice

**Dans tous les cas, il sera nécessaire de présenter la plainte correspondante auprès des autorités compétentes.**

#### **5.- Perte ou vol de documents de voyage**

**EUROP ASSISTANCE** remboursera à l'assuré les frais de démarche et d'obtention, dûment justifiés, occasionnés par le remplacement que l'assuré doit effectuer lors d'une perte ou d'un vol de cartes de crédit, chèques bancaires, de voyage, passeport ou visas, se produisant durant le voyage et **jusqu'à une limite de 300 euros.**

**Ne font pas l'objet de cette couverture et par conséquent ne seront pas indemnisés, les préjudices dérivant de la perte ou du vol des documents susmentionnés ou de leur utilisation illégale par des tierces personnes.**

#### **6.- Remboursement de forfait**

En cas de maladie survenue ou d'accident qui empêche la pratique du ski ou d'un rapatriement médical par **EUROP ASSISTANCE**, celle-ci l'indemniserà du montant du forfait **jusqu'à un maximum de 50 euros**, correspondant aux jours dont l'assuré n'a pas profité à partir de la date de début de la maladie survenue ou de l'accident qui a motivé le rapatriement.

**L'assuré devra présenter le document confirmant l'achat du forfait pour pouvoir demander ce remboursement.**

#### **7.- Remboursement de cours de ski**

En cas de maladie survenue ou d'accident qui empêche la pratique du ski ou d'un rapatriement médical par **EUROP ASSISTANCE**, celle-ci l'indemniserà **jusqu'à une limite de 50 euros**, pour le montant des cours de ski non suivis à partir du début de la maladie survenue ou de l'accident qui a motivé le rapatriement.

**L'assuré devra présenter le document confirmant l'achat des cours pour pouvoir autoriser ce remboursement.**

#### **8.- Invitations « Trou en 1 »**

**EUROP ASSISTANCE** garantit les frais extraordinaires auxquels l'assuré est confronté pour la célébration d'un « trou en 1 » effectué pendant un tournoi officiel, **jusqu'à une limite de 250 euros**, après présentation des factures correspondantes.

#### **9. Réduction en raison de handicap**

**EUROP ASSISTANCE** garantit les frais extraordinaires auquel l'assuré est confronté pour la célébration de la réduction de son handicap de cinq points sur une année, **jusqu'à la limite de 150 euros**, après présentation des factures correspondantes.

**Pour que la présente garantie prenne effet, la réduction du handicap doit être réalisée conformément à la réglementation de la fédération royale espagnole de golf et dans la même catégorie.**

#### **10.- Gagner trois tournois de club**

Si l'assuré gagne en un an trois tournois d'un même club, **EUROP ASSISTANCE** garantit les frais extraordinaires auquel il est confronté pour leur célébration, jusqu'à une limite de 150 euros, après présentation des factures correspondantes.

#### **11.- Casse au niveau de voiture de golf**

**EUROP ASSISTANCE** assure les dommages que peut subir la voiture de golf manuelle ou électrique, en cas de casse. **L'indemnisation maximale est établie en 150 euros, avec une franchise de 50 euros**, après présentation des factures correspondantes.

#### **12.- Service d'information**

Stations de ski : information sur les stations, situation, services, nombre de remontées, nombre de pistes et catégories.