

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE EN VOYAGE SOUSCRIT ENTRE VUELING ET EUROP ASSISTANCE

### ASSURANCE BAGAGES

CONTRAT N° 5E5

#### ASSUREUR

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

#### PRENEUR D'ASSURANCE

La **personne physique ou morale** qui souscrit ce contrat avec l'assureur et qui est soumise aux obligations issues de celui-ci, excepté celles qui, de par leur nature, doivent être accomplies par l'assuré.

#### ASSURÉ

Personne physique **résidant habituellement dans n'importe quel pays européen**, mentionnée dans les conditions particulières, qui souscrit un vol avec **VUELING** et dont **EUROP ASSISTANCE** est informée.

#### ACCIDENT

La lésion corporelle ou le dommage matériel subi au cours de la durée de vigueur du contrat, dérivé d'une cause violente, subite, externe et indépendante de la volonté de l'assuré.

#### BAGAGES

Ensemble de vêtements et d'articles personnels destinés à l'usage et à l'hygiène personnelle nécessaires au cours du voyage, contenu dans la ou les valises.

#### VOL

Subtilisation d'objets meubles appartenant à une tierce personne, avec violence ou intimidation sur les personnes ou par effraction ou usage de la force sur les choses.

#### VOL SIMPLE

Subtilisation d'objets meubles appartenant à une tierce personne, sans violence ou intimidation sur les personnes, ni effraction ou usage de 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 à la suite d'un événement fortuit **au cours d'un voyage** en dehors du domicile habituel, dans la zone territoriale couverte, et cela dans les limites fixées par ce contrat. Les garanties du contrat cesseront de produire leurs effets dès la fin du voyage et le retour de l'assuré à son domicile habituel.

#### DURÉE

Les garanties seront appliquées pour les déplacements inclus dans le billet d'avion souscrit avec **VUELING**.

#### DOMICILE HABITUEL

Le domicile habituel de l'assuré est le domicile situé dans tout pays européen, figurant dans le contrat du vol.

#### ZONE TERRITORIALE

L'assistance sera en vigueur dans le monde entier.

**Sont exclus, dans tous les cas, tous les pays, même compris dans la zone territoriale couverte, qui se trouvent, durant le déplacement, en état de guerre, d'insurrection ou de conflits armés de toute sorte ou de toute nature que ce soit, même si ces conflits n'ont pas été déclarés officiellement. Dans ce cas, EUROP ASSISTANCE remboursera les frais couverts et dûment justifiés sur présentation de la facture originale justificative.**

#### DÉMARCHES EN CAS DE SINISTRE

**Une fois produit un fait susceptible de donner lieu à la prestation de l'une des garanties prises en charge dans le contrat, la communication immédiate du sinistre, par appel au 33157324373, par télécopie au n° (+34) 91.514.99.50, ou par un autre moyen permettant la communication de ce sinistre, sera une condition indispensable; en règle générale, toutes les prestations qui n'ont pas été communiquées au préalable à EUROP ASSISTANCE sont exclues, ainsi que celles n'ayant pas obtenu l'autorisation nécessaire.**

En cas de force majeure empêchant cette communication, celle-ci devra être effectuée dès que la cause qui l'empêche aura cessé.

Lorsque le contact aura été établi, l'assuré indiquera : **ses nom et prénom, le lieu où il se trouve et un numéro de téléphone de contact**, et il apportera des renseignements sur les circonstances du sinistre et le type d'assistance requise.

Dès la réception de la notification, **EUROP ASSISTANCE** donnera les instructions nécessaires en vue de la prestation du service demandé. Si l'assuré agit de façon contraire aux instructions fournies par **EUROP ASSISTANCE**, **les frais dérivés de ce manquement seront à sa charge.**

**POUR LE REMBOURSEMENT DE TOUS FRAIS, VEUILLEZ UTILISER LE SITE WEB [WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES](http://WWW.EUROP-ASSISTANCE.ES), OÙ LE MENU « DÉMARCHES EN LIGNE » EST À VOTRE DISPOSITION POUR CRÉER VOTRE PROPRE DEMANDE DE REMBOURSEMENT ET ASSURER LE SUIVI DES DÉMARCHES, OU ÉCRIRE À LA BOÎTE POSTALE 36316 (28020 MADRID, ESPAGNE). DANS TOUS LES CAS, VOUS DEVREZ OBLIGATOIREMENT PRÉSENTER LES FACTURES ET LES JUSTIFICATIFS ORIGINAUX.**

#### **DÉMARCHES EN CAS DE PLAINTÉ DE LA PART DE L'ASSURÉ**

**EUROP ASSISTANCE** met à la disposition des assurés un service des réclamations dont le règlement peut être consulté sur le site [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es). Les plaintes peuvent être présentées par les preneurs, les assurés, les bénéficiaires, les tiers lésés ou les ayant-droit de n'importe lequel d'entre eux, dans la section « Défense du client » du site, ou en s'adressant par écrit au service des réclamations :

Adresse : Service des réclamations  
Cl. Orense, 4 – Planta 14  
28020 – MADRID (Espagne)

Ce service, qui fonctionne de façon autonome, traitera et résoudra dans un délai maximum de 2 mois les plaintes écrites qui lui seront directement adressées, conformément à la loi ECO/734/2004 du 11 mars et à la loi 44/2002 du 22 novembre.

En cas d'échec de la médiation du service des réclamations, le réclamant pourra formuler sa plainte devant le Mandataire pour la défense de l'assuré et de l'adhérent à un plan de retraite (Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Partícipe en Planes de Pensiones) (rattaché à la Direction générale des assurances et des fonds de retraite - Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones), dont l'adresse est la suivante :

Pº de la Castellana, 44  
28046 – MADRID (Espagne)  
[www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/](http://www.dgsfp.mineco.es/DGSFP/Comisionado/)

#### **SUBROGATION**

**EUROP ASSISTANCE** est subrogée, jusqu'au montant total du coût des services qu'elle a fournis, dans les droits et actions de l'assuré contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Si les garanties réalisées dans le cadre de l'exécution du présent contrat sont couvertes en totalité ou en partie par une autre compagnie d'assurances, par la sécurité sociale ou par toute autre institution ou personne, **EUROP ASSISTANCE** sera subrogée dans les droits et actions de l'assuré contre la compagnie ou institution en question.

À cette fin, l'assuré s'engage à collaborer activement avec **EUROP ASSISTANCE** en apportant toute aide ou en établissant tout document jugé nécessaire par cette dernière.

Dans tous les cas, **EUROP ASSISTANCE** aura droit à utiliser le titre de transport (billet de train, d'avion, etc.) en possession de l'assuré, ou à demander à l'assuré de lui remettre ce titre, si les frais de retour ont été pris en charge par **EUROP ASSISTANCE**.

#### **RESPONSABILITÉ**

**En cas de sinistre, EUROP ASSISTANCE n'assumera aucune responsabilité à l'égard des décisions et des actes de l'assuré 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 espagnoles pour ce qui concerne le présent contrat. Le juge compétent pour connaître des actions dérivées du contrat est celui du domicile habituel de l'assuré.

#### **LIMITES GARANTIES**

Les montants limites indiqués au niveau de chacune des prestations du présent contrat constituent les montants maximums cumulables au cours du voyage.

## **GARANTIES COUVERTES**

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

Si l'assuré est victime d'un retard ou d'une perte de ses bagages, **EUROP ASSISTANCE** l'aidera dans ses recherches, le conseillant dans les démarches pour déposer la plainte correspondante. Si les bagages sont retrouvés, **EUROP ASSISTANCE** les expédiera au domicile habituel de l'assuré, à condition que la présence du propriétaire ne soit pas nécessaire à leur récupération.

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

Si, pour une cause imputable à l'entreprise de transport, les bagages enregistrés sont perdus définitivement ou sont gravement endommagés lors d'un voyage, **EUROP ASSISTANCE** garantit le paiement, à titre d'indemnisation, d'un **montant maximum de 60 euros par objet et de 600 euros par valise enregistrée.**

Pour pouvoir bénéficier de l'indemnisation, il faudra justifier de la perte ou du dommage produit en présentant le justificatif original fourni par l'entreprise de transport.

Dans le cas d'un vol de bagages, il sera nécessaire de présenter la plainte correspondante déposée auprès de l'autorité compétente sur le lieu des faits, ainsi que la réclamation présentée à l'établissement public si le vol a eu lieu dans un tel établissement.

Dans tous les cas, il faudra obligatoirement présenter la liste détaillée et chiffrée des objets volés, perdus ou endommagés, **ainsi que la carte d'embarquement originale.**

**Les parties intégrantes ou les accessoires d'un objet ne feront pas l'objet d'une indemnisation indépendante.**

**Sont exclus le vol simple, l'égaré, l'argent, les bijoux, les équipements électroniques et numériques, les documents, ainsi que le vol de bagages ou d'objets personnels qui se trouvent dans des véhicules ou des tentes de camping.**

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

Si le retard de délivrance des bagages enregistrés, de la part du transporteur, est supérieur à 12 heures, les frais d'achats, réalisés sur le lieu où le retard s'est produit, d'articles d'usage personnel nécessaire seront remboursés sur présentation des factures originales correspondantes, de la carte d'embarquement originale, ainsi que du justificatif original du retard délivré par la compagnie de transport, **d'un montant jusqu'à 50 euros par tranche de 12 heures de retard, à hauteur de 300 euros maximum.**

**Cette indemnité sera déductible de l'indemnité due au titre de la prestation « perte, dommages et vol de bagages » en cas de perte définitive.**

**Cette garantie ne sera pas applicable si le retard ou les achats d'articles d'usage personnel se produisent dans la province du domicile habituel de l'assuré.**

### **4.- Perte ou vol du passeport au cours du voyage à l'étranger**

Sont couverts à hauteur de **300 euros maximum** les frais de gestion et d'obtention, dûment justifiés, occasionnés par la substitution que l'assuré doit faire suite à une perte ou un vol de passeport survenu(e) lors du voyage ou des séjours à l'étranger.

**Les préjudices dérivés de la perte ou du vol du passeport ou de son utilisation induite par des tiers ne font pas l'objet de cette couverture et ne sont pas indemnisés.**

### **5.- Annulation de cartes pour perte ou vol.**

Elle a pour objet la communication sur demande de l'assuré et dans les plus brefs délais, en vue de l'annulation des cartes bancaires et non bancaires émises par des organismes en Espagne ou au Portugal, en raison de vol, vol simple ou perte de ces cartes.

L'assuré doit fournir personnellement les renseignements suivants : carte d'identité, type de carte et organisme émetteur.

**Dans tous les cas, il sera nécessaire de déposer la plainte correspondante aux autorités compétentes.**