

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'ASSISTANCE VOYAGE SOUSCRIT ENTRE VUELING AIRLINES, S.A. ET EUROP ASSISTANCE S.A. SUCURSAL EN ESPAÑA

### Assurance annulation

#### INFORMATIONS PRÉALABLES

Conformément aux dispositions de l'article 96.1 de la loi espagnole 20/2015 du 14 juillet sur l'organisation, le contrôle et la solvabilité des entreprises d'assurance et de réassurance et du Décret royal 1060/2015 du 20 novembre approuvant son règlement d'application, il est expressément indiqué que les informations contenues dans la présente clause ont été communiquées au Preneur d'assurance avant la conclusion du contrat.

1. Le présent contrat d'assurance est conclu en régime d'établissement avec la succursale espagnole de la compagnie d'assurance française Europ Assistance, société anonyme de droit français régie par le Code des assurances, au capital de 46 926 941 euros, immatriculée sous le numéro 451 366 405 RCS Nanterre, et domiciliée Promenade de la Bonette, 1 - 92633 Gennevilliers Cedex, France.

2. La succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne est dûment inscrite au Registre administratif des compagnies d'assurances de la Direction générale des assurances et des fonds de pension et son siège social se situe à C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid.

3. Sans préjudice des compétences de la Direction générale des assurances et des fonds de pension (Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, DGSFP), l'État membre responsable du contrôle de la compagnie d'assurance est la France et, au sein de cet État, l'autorité chargée du contrôle est l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), dont le siège social se situe 4, place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France.

4. Le présent contrat d'assurance est régi par les dispositions des Conditions générales, particulières et spéciales, le cas échéant, conformément aux dispositions de la loi espagnole 50/80 du 8 octobre sur les contrats d'assurance ; la Loi sur la réglementation, le contrôle et la solvabilité des entreprises d'assurance et de réassurance (loi espagnole 20/2015 du 14 juillet) et ses règlements d'application.

5. La liquidation de la succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne n'est pas soumise à la loi espagnole. Le rapport sur la situation financière et la solvabilité est disponible sur le site Internet de la compagnie d'assurance.

6. En cas de plainte ou de réclamation, la succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne met à la disposition de l'Assuré un service des réclamations dont le Règlement peut être consulté sur le site [www.europ-assistance.es](http://www.europ-assistance.es).

Peuvent présenter des réclamations les preneurs d'assurance, les assurés, les bénéficiaires, les tiers lésés ou les ayants droit de chacune des catégories précédentes, dans la rubrique « Défense du client » du site Web ou en adressant un courrier au service des réclamations :

#### **Service des réclamations**

**C/. Orense, 4 - Planta 14. 28020 Madrid.**

Ce service, qui fonctionne de façon autonome, traite et résout dans un délai maximum de deux mois les réclamations écrites qui lui sont directement adressées, conformément à l'ordonnance espagnole ECO/734/2004 du 11 mars et à la loi espagnole 44/2002 du 22 novembre.

Après avoir épuisé la voie de recours auprès du service des réclamations, l'auteur de la réclamation peut la présenter au service des réclamations de la Direction générale des assurances et fonds de pension, dont l'adresse est :

**Paseo de la Castellana, 44. 28046 Madrid.**

7. Le contrat est soumis à la juridiction espagnole, le juge compétent étant celui du domicile habituel de l'Assuré.

#### ASSUREUR

La succursale d'Europ Assistance S.A. en Espagne, dont le siège social est situé C/. Orense 4, Planta 14, 28020 Madrid, qui prend en charge le risque convenu contractuellement ; autorisée et réglementée par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), dont le siège social est situé 4 Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, France et par la Direction générale des assurances et fonds de pension du ministère de l'Économie espagnol, en ce qui concerne les comportements sur le marché.

#### 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 qui est communiquée à **EUROP ASSISTANCE**.

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

### OBJET DE L'ASSURANCE

La présente assurance a pour objet l'établissement d'une assurance pour les frais d'annulation du billet d'avion et des suppléments souscrits par l'assuré sur le site Web de **VUELING** conjointement avec la présente assurance d'annulation multicause. La police fonctionnera conformément aux présentes conditions générales. **Le paiement des possibles indemnités pour l'annulation du voyage acheté et assuré sera réalisé en euros.**

### SANCTIONS INTERNATIONALES

L'Assureur ne fournira aucune couverture, n'assurera aucun sinistre, ni ne fournira aucune prestation ou service décrit dans la police d'assurance qui pourrait l'exposer à une sanction, une interdiction ou une restriction en vertu des résolutions émises par les Nations Unies ou des sanctions commerciales ou économiques, prévues par les lois ou des règlements de l'Union européenne ou des États-Unis. Pour plus de détails, veuillez consulter les pages :

- <https://www.un.org/securitycouncil/sanctions/information>,
- <https://sanctionsmap.eu/#/main>,
- <https://www.treasury.gov/resource-center/sanctions/Pages/default.aspx>

### CLAUSE RELATIVE AUX VOYAGEURS AMÉRICAINS

Si l'Assuré est un citoyen ou un résident des États-Unis et qu'il se rend à Cuba, il faudra prouver que le voyage à Cuba a été effectué conformément aux lois des États-Unis, afin que nous puissions fournir un service ou effectuer un paiement.

### PORTÉE TERRITORIALE

Les garanties de cette police seront valables partout dans le monde.

### RISQUES GARANTIS

Les risques assumés par l'assureur et qui donneront lieu au remboursement des frais d'annulation sont ceux indiqués ci-après, sous réserve qu'ils se produisent entre la date de souscription de l'assurance et avant le début du voyage ou le service acheté, qu'ils ne sont pas connus au moment de la souscription de l'assurance et qu'ils affectent directement l'assuré :

- Toute cause démontrable par un document justificatif émis par un tiers ou un professionnel inscrit à un ordre professionnel, un organisme public ou une entreprise privée, qui s'avère imprévisible, inévitable et étranger

à la volonté de l'assuré, qui ne figure pas dans les exclusions de la police et qui empêche nécessairement et obligatoirement la réalisation du voyage aux dates contractées.

Le montant du billet d'avion, les taxes et les suppléments achetés durant la procédure de réservation du billet seront remboursés. Les frais de paiement par carte de crédit, les taxes et le montant de l'assurance d'**EUROP ASSISTANCE** ne seront en aucun cas remboursés.

Aux fins de la couverture de l'assurance, nous considérons comme :

Maladie grave : la modification survenue de l'état de santé d'un individu, constatée par un médecin professionnel, qui oblige le patient à rester couché et qui implique la cessation de toute activité, professionnelle ou privée. (Covid 19 inclus)

Accidente grave : toute lésion corporelle ou dommage matériel qui dérive d'une cause violente, soudaine, externe et étrangère à l'intentionnalité de la victime, dont les conséquences l'empêchent de se déplacer normalement de son domicile habituel.

Sont incluses les conséquences de maladie ou d'accident survenus après la date de souscription l'assurance ou celles qui étaient de maladies préexistantes, sous réserve qu'au moment de la souscription de l'assurance les conséquences ne se soient pas manifestées avec un caractère grave. Sont également incluses les maladies psychiques à caractère grave dans les termes garantis par cette couverture.

Lorsque la cause qui motive l'annulation n'affecte pas directement l'assuré, il est établi que seront aussi couvertes les circonstances suivantes :

- Maladie grave, accident corporel grave ou décès de conjoint, parents, enfants, frères, sœurs, grands-pères, grands-mères, petits-fils, petites-filles, neveux, beaux-frères, gendres, belles-filles, beaux-pères ou concubin.

Lorsque la maladie ou l'accident affectera certaines des personnes citées, différentes de l'assuré, il ou elle sera considéré(e) comme grave lorsque cela impliquera une hospitalisation ou entraînera un risque de décès imminent.

L'assureur garantit aussi le remboursement des frais d'annulation d'un unique accompagnant, inscrit dans la même réservation et également assuré.

### SOMMES ASSURÉES

La limite conjointe de l'indemnisation sera le montant du billet d'avion, les taxes et les suppléments achetés durant la procédure de réservation du billet, avec la limite maximale de 100 % de la réservation. Les frais de paiement par carte de crédit, les taxes et le montant de l'assurance d'**EUROP ASSISTANCE** ne seront en aucun cas remboursés.

Pour avoir droit au remboursement des frais, il est obligatoire d'acheter l'assurance d'annulation pour les passagers inclus dans la réservation du voyage et par

conséquent, chacun doit payer la prime de cette assurance.

En cas d'accident, la date d'annulation du voyage ou des services souscrits qui sera prise en compte sera toujours celle qui figure dans les documents justificatifs de l'accident (rapport médical, certificats de décès, rapport d'hospitalisation, etc.). L'annulation devra être communiquée à **VUELING** au moment où se produit le fait qui la motive ou au plus tard dans les 48 heures qui suivent. En cas contraire, l'assureur se réserve le droit de payer l'indemnisation qui correspondrait si l'annulation avait été communiquée dans le délai indiqué.

#### **DÉMARCHES EN CAS D'ANNULATION**

**L'assuré devra informer EUROP ASSISTANCE de l'annulation du voyage en appelant au n° 0033157324373, en envoyant un fax au n° 915149892 ou un courrier à : Orense n° 4, planta 10, 28020 Madrid, ou en allant sur le site web <https://vueling.eclaims.europ-assistance.com> où il pourra accéder à « Démarche en ligne » pour créer sa propre demande de remboursement, en présentant ultérieurement les documents de justification de la cause de l'annulation du voyage et les factures ou les pièces originales correspondantes, qui devront être remis à :**

**Apartado de Correos 36046  
28020 MADRID**

**S'il existe plus d'une cause provoquant un accident, il sera toujours considéré comme cause de ce dernier la première qui se produit et qui est justifiée par l'assuré.**

**L'assuré devra communiquer l'accident à EUROP ASSISTANCE, dans le délai maximal de 7 jours après sa survenue.**

Pour recevoir le remboursement des frais, l'assuré devra fournir les documents datés qui confirment convenablement le fait qui a motivé l'accident et qui sont sollicités par l'assureur, comme par exemple, en cas de :

- Maladie ou accident grave :
  - \* Rapport médical du médecin qui a soigné la personne dont la maladie ou l'accident est à l'origine du sinistre.
  - \* Documentation qui justifie la relation de parenté avec l'assuré, le cas échéant.
- Décès :
  - \* Certificat de décès
  - \* Documentation qui justifie la relation de parenté avec l'assuré, le cas échéant.
- Convocations incluses dans l'assurance : certificats officiels, communications écrites.

Autres garanties : certificats officiels, factures, plaintes à la police ou tout document qui justifie la cause de l'accident.

**DANS TOUS LES CAS, IL SERA NECESSAIRE DE FOURNIR :**

- 1. Copie de la réservation effectuée auprès de Vueling, avec la confirmation et le détail des services souscrits.**
- 2. Facture du vol acheté, émise par Vueling.**
- 3. Certificat émis par Vueling confirmant que le billet n'a pas été utilisé.**

#### **DÉMARCHES EN CAS DE PLAINE 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](http://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

#### **EXCLUSIONS**

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

**A) Toute cause qui n'est pas démontrée au moyen de la présentation de la documentation confirmant le motif de l'annulation.**

**B) Les quantités qui peuvent être indemnisées à l'assuré ou les assurés par un tiers.**

**C) Actes de l'assuré :**

- 1. La non présentation par les assurés de n'importe quels documents indispensables pour le voyage (passeport, billets d'avion, visas, certificats de vaccination, etc.), à l'exception de la non concession de visas pour des causes injustifiées chaque fois que l'assuré a effectué les démarches nécessaires dans les délais et de la forme établis pour leur concession.**
- 2. Ceux provoqués intentionnellement par l'assuré.**
- 3. Les actes délictueux, les automutilations ou le suicide.**

4. Ceux résultant d'un acte d'imprudence téméraire ou de négligence grave, ainsi que ceux dérivant d'actes délictueux.
5. Tout accident qui se produit lorsque l'assuré est sous l'influence de boissons alcoolisées, drogues, stupéfiants, substances psychotropes, stimulants et autres substances analogues.

Pour la détermination de cette influence, indépendamment du type d'accident concerné, seront suivies les limites fixées par la législation applicable en matière de circulation de véhicules à moteur et de sécurité routière au moment où ils se produisent.

#### D) Événements :

1. Guerres déclarées ou non, mutineries, actes de terrorisme, effet de radioactivité, mouvements populaires, fermeture de frontières, ainsi que le non-respect conscient des interdictions officielles.
2. Toute catastrophe naturelle, comme certains des phénomènes de la nature suivants : séismes et raz de marée, inondations extraordinaires (comprenant les coups de mer), éruptions volcaniques, cyclone atypique (comprenant les vents extraordinaires avec des rafales supérieures à 135 km/h, les tornades, l'incendie et les orages : phénomène météorologique caractérisé par une forte modification au niveau de l'atmosphère, avec la présence de foudre, tonnerres, éclairs, vent et pluie intense, neige ou grêle.)
3. Quarantaine, à l'exception de la quarantaine que l'assuré respect conformément aux ordres du médecin qui le traite, les épidémies ou la pollution dans le pays de destination.
4. Annulation d'événements sportifs, culturels, sociaux ou de loisir et de détente, à l'exception de ceux qui sont annulés par le propre organisateur de l'événement, pouvant être démontrée au moyen de la pièce justificative correspondante et sous réserve que la présence à ce dernier soit le motif principal du voyage. Il sera également sollicité par l'assureur la documentation qui démontre l'intention d'assister à l'événement par l'assuré, comme par exemple des entrées, réservations ou inscriptions dans lesquelles figure la date concrète de tenue.
5. Retrait du service (temporaire ou non) du moyen de transport en raison de la recommandation du fabricant ou de l'autorité civile ou portuaire.
6. Ceux dont l'origine résulte de grèves.

7. Ceux qui résultent d'une défaillance ou d'une panne du moyen de transport (autres que les dommages sur route ou voie ferroviaire en raison d'avalanches, de neige ou d'inondations) lorsque ce fait est connu avant la souscription de l'assurance ou de la réservation du voyage et/ou séjour ou similaire, sauf s'il est possible de démontrer que la conséquence de la défaillance ou de la panne du moyen de transport provoque l'annulation du vol car c'était le moyen choisi pour aller à l'aéroport de départ du vol acheté. La documentation nécessaire pour confirmer que l'annulation est due à cette cause (rapport de remorquage, attestation des corps de sécurité ou pièce justificative de la compagnie de transport utilisée pour aller à l'aéroport), datée et avec l'heure de l'incident qui provoque l'annulation, sera sollicitée par l'assureur.
8. Participants/réservations insuffisant(e)s pour la réalisation du voyage ou pour surréservation.
9. Ceux qui sont motivés par une faillite, une cessation de paiement, la disparition ou le non-respect du contrat du fournisseur du service auquel est liée l'assurance souscrite.
10. L'absence imprévue ou le simple désir de ne pas vouloir voyager.

#### E) Situation professionnelle/financière

1. Changement au niveau du permis de travail et/ou des vacances de l'assuré, à l'exception de ceux produits de forme unilatérale par l'entreprise où travaille l'assuré.
2. Changements au niveau des circonstances économiques et financières de l'assuré, à l'exception des cas suivants :
  - Le chômage de travailleurs salariés, qui ont eu plus de six mois de travail à durée indéterminée et qui ne savaient pas qu'ils allaient être dans une situation de chômage lorsqu'ils ont acheté le voyage.
  - Entrée dans un nouveau travail au sein d'une nouvelle entreprise, sous réserve que cette incorporation se produise après la souscription de l'assurance et qu'à la date d'achat du voyage, ce fait ne soit pas connu.
  - Prorogation du contrat de travail communiquée après la date d'achat du voyage.
  - Le déplacement forcé de l'assuré hors de son lieu de résidence, pour des causes de travail, pour une période supérieure à trois mois, à plus de 300 km de son domicile habituel.

**F) Maladies :**

1. **Préexistantes :** Celles dérivant de maladies chroniques ou préexistantes de l'assuré, sous réserve qu'elles ne fassent pas l'objet d'aggravations inattendues empêchant la réalisation du voyage. Maladies chroniques ou préexistantes de chacun des assurés qui, une fois stabilisées, ont souffert des décompensations ou des aggravations dans les 30 jours préalables à la souscription de la police.
2. Le refus par l'assuré de recevoir la visite de l'expert médical lorsque la compagnie d'assurances décide de la nécessité de cet expert.
3. Lorsque l'objet du voyage est un traitement esthétique, une cure, l'absence ou la contre-indication de vaccination, l'impossibilité de faire à certaines destination le traitement médical préventif conseillé, l'interruption volontaire de grossesse, les traitements de l'alcoolisme, l'usage de stupéfiants et les stupéfiants, à moins que ceux-ci aient été prescrits par un médecin et soient consommés de la forme appropriée.

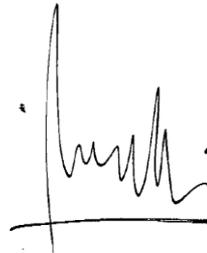
**G. L'absence imprévue ou le simple désir de ne pas vouloir voyager.**

Le soussigné 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 entreprises d'assurance et de réassurance.

Lu et accepté par le Preneur d'assurance, qui accepte expressément les clauses limitatives et d'exclusion contenues dans les conditions générales, particulières et spéciales de la présente police.

Europ Assistance S.A.  
Succursale en Espagne

Le Contractant



Europ Assistance S.A.  
Succursale en Espagne