

## POLICE D'ASSURANCE VOYAGE TRAVEL INSURANCE

### 1. INTRODUCTION

Votre contrat se compose de ce document, ce sont les conditions générales, qui décrivent les garanties proposées et le fonctionnement du contrat, complété par votre Certificat d'Assurance et la confirmation de votre réservation.

Votre certificat d'Assurance précise notamment :

- La date d'effet de la garantie et sa durée;
- Le montant de la cotisation correspondante.

**Il est rappelé en tant que de besoin que par application de l'article L.112-2-1 II du Code des Assurances, le droit de renonciation n'est pas applicable aux polices d'Assurance d'une durée inférieure à un mois.**

Ce contrat constitue les conditions générales de votre Police d'Assurance voyage. Il contient les détails des différentes garanties. Les conditions et les exclusions relatives à chaque Assuré et les demandes d'indemnisation seront traitées sur le fondement de ce contrat. La conclusion de ce contrat nécessite la délivrance du Certificat d'Assurance qui constitue la preuve du contrat d'Assurance.

Si certains détails du Certificat d'Assurance sont inexacts, ou en cas de modification quelconque, contactez Intana dans les meilleurs délais.

Cette Assurance Voyage s'applique aux voyageurs qui souhaitent s'assurer en cas d'urgences médicales, de retards, de perturbation de leur Voyage, de perte de Bagages ou de passeport ainsi que pour la mise en jeu de leur responsabilité civile à l'étranger.

En contrepartie du paiement de votre cotisation, et en cas de Dommages Corporels, de mort, de problèmes médicaux, de Maladie, de perte, de vol, de dommage ou d'autres événements survenant pendant la période de garantie, nous vous assurerons conformément aux garanties pertinentes du présent contrat. Les garanties applicables sont mentionnées dans votre Certificat d'Assurance. Toutes les prestations et éventuelles franchises indiquées sont par Assuré, par garantie applicable et par Voyage, sauf disposition contraire.

L'indemnisation est parfois totalement exclue sur le fondement de cette Police d'Assurance. Voir les exclusions applicables à chaque garantie.

Il est possible que vous possédiez déjà une assurance voyage pour tout ou partie des risques couverts par cette Police d'Assurance. Il est de votre responsabilité de le vérifier.

## SOMMAIRE

1.	INTRODUCTION .....	1
	TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES .....	3
2.	DEFINITIONS.....	4
3.	OBJET DE LA POLICE D'ASSURANCE .....	5
4.	PERIODE DE GARANTIE .....	5
5.	LES DIFFERENTES GARANTIES.....	6
	GARANTIE A - Retard /Annulation.....	6
	GARANTIE B -Perturbations Du Voyage Aller .....	6
	GARANTIE C - Retard de Bagages .....	7
	GARANTIE D - Urgences Médicales et Autres Dépenses.....	7
	GARANTIE E - Frais d'Hôpitaux.....	8
	GARANTIE F - Passeport .....	8
	GARANTIE G - Responsabilité civile .....	9
6.	EXCLUSIONS .....	10
6.1	Exclusions générales applicables à l'ensemble des garanties.....	10
6.2	Exclusions spécifiques à chacune des garanties.....	10
7.	DISPOSITIONS DIVERSES.....	13
7.1	Numéro de téléphone d'urgence – Rapatriement – Urgence et Assistance Médicale .....	13
7.2	Précautions nécessaires .....	13
7.3	Demandes d'indemnisation .....	13
7.4	Pluralité d'Assurances .....	14
7.5	Fraude.....	14
7.6	Accords réciproques de santé .....	14
7.7	Subrogation.....	14
7.8	Prescription.....	14
7.9	Loi applicable au contrat .....	15
7.10	Traitement des données personnelles de Solid Insurance conformément à la réglementation générale sur la protection des données. ....	15
7.11	Réclamations .....	16
7.12	Autorité de contrôle .....	16
8.	COMPAGNIE D'ASSURANCE COMPAGNIE.....	16

## TABEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES

Ce tableau ne décrit pas les conditions d'application de chaque garantie, qui sont présentées ci-après. Le détail du montant de chaque garantie est décrit au paragraphe correspondant à chacune d'elle.

Policy schedule		Montant de la franchise
<b>Garantie A – Retard/ Annulation</b>		
12 premières heures de retard	20€	Aucune franchise
Tranche de 12 heures successives supplémentaires	20€ par tranche de 12h, dans la limite de 240€	Aucune franchise
Frais de Voyage et autres charges payés d'avance en cas d'annulation du Voyage suite à un retard continu d'au moins 36 heures	500€ maximum	75€ par Assuré pour chaque indemnité versée par l'Assureur
<b>Garantie B – Perturbation de Voyage aller</b>		
Frais d'hébergement ou de trajet	150€ maximum	Aucune franchise
<b>Garantie C – Retard des Bagages</b>		
Remplacement en urgence de vêtements, médicaments et affaires de toilettes	200€ maximum	Aucune franchise
<b>Garantie D – Urgences médicales et autres dépenses</b>		
Frais médicaux, chirurgicaux, frais d'hôpitaux, de soins	100.000€ maximum	75€ par Assuré pour chaque indemnité versée par l'Assureur
Rapatriement	5.000€ maximum	Aucune franchise
Soins dentaires urgents en vue de soulager la douleur	200€ maximum	75€ par Assuré pour chaque indemnité versée par l'Assureur
Transport vers l'hôpital (si non gratuit)	Intégralement inclus	Aucune franchise
Transport et hébergement des proches en cas d'hospitalisation d'un assuré voyageant seul	Vol en classe économique + 75€ par jour maximum, dans la limite d'un montant total maximum de 750€	Aucune franchise
Transport et/ou hébergement s'il est médicalement nécessaire que vous et un accompagnateur restiez au-delà de la date de retour prévue	150€ par jour maximum, dans la limite d'un montant total maximum de 1.500€	Aucune franchise
Rapatriement des enfants	Vol en classe économique dans la limite d'un montant maximum de 450€	Aucune franchise
<b>Garantie E – Frais d'hôpitaux</b>		
Hospitalisation	25€ par tranche de 24 heures d'hospitalisation, dans la limite de 125€	Aucune franchise
<b>Garantie F – Passeport</b>		
Frais de trajets et d'hébergement engagés fin d'obtenir le remplacement du passeport	400€ maximum	75€ par Assuré pour chaque indemnité versée par l'Assureur
<b>Garantie G – Responsabilité civile</b>		
Conséquences pécuniaires liées à la mise en jeu de votre responsabilité civile, des dépenses juridiques y afférente, et de toute indemnité que vous seriez condamné à payer à ce titre	100.000€ maximum	500€ par Assuré pour chaque indemnité versée par l'Assureur

## 2. DEFINITIONS

Les définitions ci-après sont applicables à l'ensemble de la Police d'Assurance.

### Acte de Terrorisme

Un acte, y compris mais sans que cela soit limitatif, l'usage de la force, la violence ou la menace d'en faire usage, par toute personne ou groupe(s) de personnes, agissant seul ou au nom d'une organisation ou d'un gouvernement, poursuivant un objectif politique, religieux, idéologique ou similaire en ce compris l'intention d'influencer un gouvernement et/ou de provoquer une situation de terreur auprès d'une population ou d'une partie de la population.

### Antécédents Médicaux

Tout antécédent médical ou mental existant avant le début de votre Voyage vous causant une douleur, un stress important, ou restreignant significativement votre mobilité, y compris :

1. tout antécédent pour lequel vous êtes sur une liste d'attente ou pour lequel vous avez connaissance de la nécessité d'une intervention chirurgicale, d'une hospitalisation ou d'un examen en hôpital ou en clinique ou de soins infirmiers ;
2. tout antécédent de santé, remontant à 2 ans avant la date la plus tardive de la délivrance de la Police d'Assurance ou de la réservation de votre Voyage, pour lequel sont requis des prescriptions médicamenteuses ou des contrôles réguliers
3. tout antécédent ayant nécessité la surveillance d'un médecin spécialiste ou un traitement hospitalier dans l'année précédant votre Voyage ;
4. tout antécédent mental incluant la peur de l'avion et les autres phobies de Voyage ;
5. un antécédent pour lequel vous n'avez pas obtenu de diagnostic ;
6. un antécédent pour lequel un Médecin Praticien a engagé votre pronostic vital ;
7. toute circonstance dont vous avez connaissance et qui pourrait donner lieu à indemnisation en vertu de la présente Police d'Assurance.

### Assuré / Vous/votre

Tout voyageur dont le nom apparaît sur le Certificat d'Assurance.

### Assureur / Nous/nos/notre :

Solid Insurance, Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suède. Corp ID No 516401-8482. Solid Insurance est une compagnie d'Assurance suédoise réglementée par la FSA suédoise (équivalent de l'AMF)(Numéro de Référence: 401229)

### Bagages

Bagages, vêtements, effets personnels, objets de valeurs et autres articles qui vous appartiennent et qui sont portés, transportés ou utilisés par vous durant le Voyage.

### Certificat d'Assurance

Document délivré au moment de la souscription de la Police d'Assurance, qui entre en vigueur à compter du versement de la cotisation, et contient les informations que vous nous avez transmises. Il prouve l'identité de l'Assuré, la durée de la garantie et le montant de la cotisation d'Assurance.

### Domicile

Votre lieu de résidence principal et habituel dans votre Pays de Résidence.

### Domage Corporel

Un dommage corporel identifiable résultant d'un événement soudain, inattendu et spécifique.

### Interruption

Interruption du Voyage par un retour direct vers votre Pays de Résidence ou en raison d'une hospitalisation à l'étranger pour une durée excédant 48 heures suivie du rapatriement direct de l'hôpital à votre Pays de Résidence.

### Maladie

Toute altération de santé, dûment constatée par un docteur en médecine, nécessitant des soins médicaux et présentant un caractère soudain et imprévisible.

### Médecin Praticien

Un docteur en médecine figurant au registre des praticiens de la profession médicale avec qui vous, ni aucune personne avec qui vous voyagez, n'êtes apparenté.

### Intana

Fournisseur d'assistance médicale.

### Pays de Résidence

Le pays de votre Domicile.

### Proches Parents

Mère, père, sœur, frère, femme, mari, fille, fils, grands-parents, petits-enfants, beaux-parents, beau-fils, belle-fille, belle-mère, beau-père, enfant pupille, tuteur, enfant adopté, partenaire ou fiancé/fiancée ou partenaire civil (incluant celui de même sexe, dans une union de fait ou en concubinage depuis plus de 6 mois).

### Sans Surveillance

Lorsque vous ne gardez pas vos biens ou véhicules à portée de vue ou lorsque vous ne disposez pas de la possibilité d'empêcher une intervention non autorisée sur votre bien ou votre véhicule.

### Service Européen d'Assurance

Administrateur et gestionnaire des demandes d'indemnisation.

### Transport Public

Tout aéronef disposant d'une licence publique, bateau, train ou autocar que vous avez réservé pour votre Voyage.

### Travail Manuel

Travail dans un bar ou un restaurant, en tant que serveur, travail en tant que femme de ménage, jeune fille au pair, travaux manuels légers, y compris le travail de détail, travail en tant que cueilleurs saisonniers. Ce terme ne désigne pas l'utilisation de machines et d'outils mécaniques puissants ou dangereux.

### Voyage

Vacances, Voyage d'affaires ou Voyage d'agrément accompli pendant la période d'Assurance.

Les Voyages exclusivement dans votre Pays de Résidence sont garantis si vous vous avez réservé au moins deux nuits dans un hôtel, un motel, un camp de vacances, une chambre d'hôtes, un gîte ou un logement similaire.

### 3. OBJET DE LA POLICE D'ASSURANCE

Cette police d'Assurance Voyage n'est valable que pour un seul Voyage. **Les Voyages exclusivement dans votre Pays de Résidence sont garantis si vous avez réservé au moins deux nuits dans un hôtel, un motel, un camp de vacances, une chambre d'hôtes, un gîte ou un logement similaire.**

Cette Police d'Assurance ne vous est applicable que si vous résidez de façon permanente dans l'un des pays de l'Union Européenne (UE) ou l'Espace Economique européen (EEE), et si vous avez résidé dans un de ces pays pendant les 6 derniers mois précédant la date de délivrance du Certificat d'Assurance, à l'exclusion de la Croatie où cette assurance voyage ne peut être souscrite.

L'Assurance bénéficie à la personne physique dont le nom figure sur le certificat d'Assurance ou la confirmation de réservation (ci-après l'« Assuré »).

Cette assurance peut être souscrite jusqu'à l'âge de 65 ans inclus.

### 4. PERIODE DE GARANTIE

L'Assurance court pour la durée du Voyage et jusqu'à sa fin, dans la limite de 28 jours. Les dates précises de validité de l'Assurance sont indiquées sur le Certificat d'Assurance.

L'Assurance court à compter de la date la plus tardive de votre départ de votre Domicile, de votre hôtel ou de votre lieu de travail dans le pays de départ et se termine à la date la plus proche de votre retour à votre Domicile, à votre hôtel ou à votre lieu de travail de votre Pays de Résidence à la fin de votre Voyage, comme indiqué sur la confirmation de votre réservation. Aucune garantie ne jouera pour un Voyage ayant déjà commencé au moment de la souscription de cette Assurance. La période d'Assurance est automatiquement étendue pour garantir tout retard survenu lors de votre retour vers votre Pays de Résidence si ce retard résulte d'un événement garanti par ce contrat.

## 5. LES DIFFERENTES GARANTIES

### GARANTIE A - Retard /Annulation

#### Objet de la garantie

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie s'applique en cas de retard du Transport Public réservé, en provenance ou à destination du Pays de Résidence, d'au moins 12 heures par rapport à l'heure de départ prévue en raison :

- d'une grève ;
- d'une action syndicale ;
- de mauvaises conditions météorologiques ;
- d'une défaillance ou d'une faute technique survenue sur le moyen de transport que vous avez réservé pour Voyager.

Nous vous indemniserons soit :

- du montant indiqué dans le Tableau des Plafonds de Garanties pour tout retard par tranche de 12 heures successives, dans la limite du montant maximum indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties, ou
- du montant indiqué dans le Tableau des Plafonds de Garanties pour les frais d'hébergement, de trajet et les autres charges irrécouvrables payées d'avance si vous décidez d'annuler votre voyage en cas de retard d'au moins 36 heures sur votre trajet aller.

#### Conditions

- Vous devez vous enregistrer comme indiqué dans la confirmation de votre réservation qui vous est fournie.
- Vous devez obtenir la confirmation du transporteur que le retard est la raison pour laquelle vous n'avez pas voyagé.
- Vous devez obtenir la confirmation écrite des transporteurs (ou de leurs agents de maintenance) du nombre d'heures de retard et de la raison du retard.
- Vous devez respecter les termes du contrat de l'agence de Voyage, du tour-opérateur ou du transporteur.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.
- LA FRANCHISE PREVUE DANS LA TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES S'APPLIQUE A CHAQUE RECLAMATION, PAR SINISTRE ET PAR ASSURE : VOUS DEVREZ VERSER A L'ASSUREUR 75€ PAR SINISTRE ET PAR ASSURE POUR CHAQUE INDEMNITE VERSEE PAR L'ASSUREUR.

#### Demande d'indemnisation

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

- L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation. Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire.
- Une lettre des transporteurs (ou de leurs agents de maintenance) confirmant le nombre d'heures de retards, la raison de celui-ci et la confirmation de votre heure d'enregistrement.
- Si vous choisissez de renoncer à votre Voyage, vous devrez transférer la confirmation de votre tour opérateur/agence de Voyage que vous n'avez pas voyagé. Elle doit détailler l'heure et la date à laquelle il vous aurait été proposé de Voyager à nouveau.
- La confirmation de votre réservation ainsi que les détails écrits de votre agence de Voyage, tour-opérateur ou fournisseur d'hébergement ou de transport, des coûts spécifiques de transport, d'hébergement et des autres frais avancés pour votre Voyage en cas de demande d'indemnisation pour annulation.
- Votre billet d'avion inutilisé.
- Les factures et reçus pour tout transport, hébergement ou autres coûts, charges ou dépenses dont vous réclamez le remboursement.

### GARANTIE B - Perturbations Du Voyage Aller

#### Objet de la garantie

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie s'applique en cas d'annulation de votre premier ou dernier vol aller en raison d'un retard de plus de quatre heures.

Vous serez indemnisé, à concurrence du montant indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties, pour tous frais de déplacement et d'hébergement engagés pour trouver un moyen de transport alternatif, par voie aérienne, maritime, ferroviaire ou routière, afin de terminer le Voyage.

#### Conditions

- TOUTE INDEMNITE DUE EN VERTU DE CET ARTICLE, TIENDRA COMPTE DE TOUT REMBOURSEMENT REÇU DE VOTRE TRANSPORTEUR OU DE SON MANDATAIRE RELATIF AU BILLET D'AVION NON UTILISE.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.

#### Demande d'indemnisation

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation. Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire.
- Une lettre des transporteurs (ou de leurs agents de maintenance) confirmant le nombre d'heures de

retard, la raison de celui-ci et la confirmation de votre heure d'enregistrement.

- Votre billet d'avion inutilisé.
- Les factures et reçus pour tout transport, hébergement ou autres coûts, charges ou dépenses dont vous réclamez le remboursement.

### **GARANTIE C - Retard de Bagages**

#### **Objet de la garantie**

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie s'applique si les Bagages enregistrés sont temporairement perdus en transit durant l'aller et non retournés dans les 12 heures de votre arrivée. Le remplacement d'urgence de vêtements, de médicaments et d'articles de toilette, est garanti dans la limite du montant indiqué en Tableau des Plafonds de Garanties pour les retards de Bagages.

#### **Conditions**

- Une confirmation écrite doit être obtenue du transporteur, confirmant le nombre d'heures de retard pour la délivrance des Bagages.
- Tous les reçus doivent être conservés.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.
- Le montant de l'indemnisation sera réduit de tout montant qui pourrait vous être versé au titre de la Garantie F – Passeport.

#### **Demande d'indemnisation**

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation. Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire
- Une déclaration de sinistre de votre compagnie aérienne ou une lettre du transporteur en cas de perte, vol ou dommage survenu sous leur responsabilité, ainsi que la confirmation de tout paiement effectué.
- Le cas d'échéant, une lettre du représentant de votre tour opérateur, de l'hôtel ou de votre fournisseur d'hébergement.
- Les reçus pour chaque vêtement, médicament ou objet de toilette remplacé si votre Bagage est temporairement perdu en transit pendant plus de 12 heures.
- Une lettre du transporteur confirmant l'heure et la date à laquelle votre Bagage vous a été retourné ainsi que tout paiement effectué.
- Les billets d'avions utilisés et les étiquettes des Bagages.

### **GARANTIE D - Urgences Médicales et Autres Dépenses**

#### **Objet de la garantie**

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie couvre, dans la limite du montant indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties, les frais listés ci-dessous engagés hors de votre Pays de Résidence et résultant de Dommages Corporels imprévus, d'une mise en quarantaine obligatoire ou d'une Maladie :

- Les frais et charges engagés en dehors de votre Pays de Résidence pour une urgence médicale, chirurgicale, hospitalière, ambulancière ou des soins infirmiers.
- Les urgences dentaires pour le traitement de la douleur immédiate (uniquement pour les vraies dents) dans la limite du montant maximum prévu par la Tableau des Plafonds de Garanties pour les dépenses engagées en dehors de votre Pays de Résidence.
- Les frais d'hébergement engagés, dans la limite des standards de votre réservation initiale et dans la limite du montant maximum prévu par la Tableau des Plafonds de Garanties, lorsqu'il vous est médicalement nécessaire de rester au-delà de la date prévue. Ceci inclus les frais raisonnables additionnels d'hébergement d'un ami ou d'un Proche Parent afin qu'il reste avec vous et vous accompagne, sous condition de l'accord préalable de Intana et dans la limite du montant maximum prévu par la Tableau des Plafonds de Garanties. Si vous et votre ami ou Proche Parent êtes dans l'impossibilité d'utiliser le billet retour, Intana remboursera les frais additionnels de Voyages, dans la limite des standards de votre réservation initiale pour vous permettre de rentrer à votre Domicile.
- Les frais raisonnables de rapatriement des cendres à votre Domicile ou les coûts additionnels de rapatriement de votre corps jusqu'à votre Domicile en cas de décès en dehors de votre Pays de Résidence.
- Les frais de Voyage et d'hébergement pour un Proche Parent depuis votre Pays de Résidence afin de vous rendre visite ou vous accompagner jusqu'à votre Domicile si vous Voyagez seul et si vous êtes hospitalisé pendant plus de 10 jours, avec l'autorisation préalable de Intana, et dans la limite du montant maximum prévu par la Tableau des Plafonds de Garanties.
- Les frais additionnels engendrés pour l'utilisation de transport aérien ou de tout autre moyen approprié, y compris l'assistance d'agents qualifiés, afin de vous rapatrier à votre Domicile si cela s'avère médicalement nécessaire, avec l'autorisation préalable de Intana. Les frais de rapatriement concerneront uniquement une classe identique à celle du Voyage aller à moins que Intana n'en convienne autrement.
- Les frais de Voyage et d'hébergement pour un ami ou un Proche Parent pour Voyager depuis votre Pays de Résidence afin d'accompagner les personnes Assurées de moins de 16 ans jusqu'à votre Domicile dans votre Pays de Résidence si vous n'êtes pas dans un état physique vous permettant de vous occuper de ces derniers. Si vous ne pouvez pas désigner une personne, une personne compétente sera désignée.

#### **Conditions**

- Vous devez informer dès que possible Intana de l'existence de Dommages Corporels ou si votre état de santé nécessite votre hospitalisation ou avant toute mesure prise pour votre rapatriement.
- Vous devez contacter Intana dès que possible en cas d'engagement de dépenses médicales de plus de 250€.
- En cas de Dommages Corporels ou selon votre état de santé nous nous réservons le droit de vous transférer d'un hôpital à un autre et d'organiser votre rapatriement dans votre Pays de Résidence à n'importe quel moment du



Voyage. Nous le ferons dans le cas où un Médecin Praticien ou Intana considère qu'il est possible de vous transférer en toute sécurité ou de vous rapatrier dans votre Pays de Résidence pour continuer votre traitement.

- Vous devez également contacter Intana avant toute interruption de votre Voyage.
- Vous devez au préalable réclamer à l'encontre de votre Assurance Maladie (publique ou privée) le paiement des frais d'hospitalisation dans la limite de leur garantie.
- Dans l'hypothèse d'une demande d'indemnisation sur le fondement de cet article, vous devez nous informer de l'existence de toute autre police d'Assurance dont vous disposez ou qui serait susceptibles de s'appliquer.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.
- LA FRANCHISE PREVUE DANS LA TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES S'APPLIQUE A CHAQUE RECLAMATION, PAR SINISTRE ET PAR ASSURE : VOUS DEVREZ VERSER A L'ASSUREUR 75€ PAR SINISTRE ET PAR ASSURE POUR CHAQUE INDEMNITE VERSEE PAR L'ASSUREUR.

#### **Demande d'indemnisation**

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation. Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire
- Reçus et factures pour tous traitements reçus.
- Un certificat médical d'un Médecin Praticien expliquant la nécessité d'annuler ou d'interrompre le Voyage.
- En cas de décès, le certificat de décès original et les reçus ou les factures pour les dépenses de funérailles, la crémation ou le rapatriement.
- Le numéro de référence **Intana** pour confirmer que vous avez contacté le service d'assistance d'urgence.
- Reçus et factures des taxis vers et en provenance de l'hôpital dont vous réclamez le remboursement, en précisant le détail des dates, du nom et de la localisation de l'hôpital concerné.
- Reçus et factures de tout autre transport, hébergement ou autres coûts, charges ou dépenses dont vous réclamez le remboursement, y compris les appels à **Intana**.

#### **GARANTIE E - Frais d'Hôpitaux**

##### **Objet de la garantie**

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie s'applique en cas d'hospitalisation d'au moins 24 heures résultant d'un Dommage Corporel, d'une Maladie ou d'une mise en quarantaine obligatoire. Nous vous indemniserons, dans la limite du montant indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties, pour chaque tranche complète de 24 heures d'hospitalisation. Nous vous

verserons le montant prévu dans la Tableau des Plafonds de Garanties en plus du montant versé en vertu de la Garantie D – Urgences Médicales et Autres Dépenses.

##### **Conditions**

- Vous devez informer dès que possible Intana de tout Dommage Corporel, de toute Maladie ou de toute mise en quarantaine qui nécessiterait votre hospitalisation.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.

##### **Demande d'indemnisation**

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation.

Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire
- Confirmation par écrit de l'hôpital, de l'autorité compétente ou du Médecin Praticien des dates pour lesquelles vous avez été admis puis autorisé à sortir de l'hôpital, de la quarantaine obligatoire ou du confinement.

#### **GARANTIE F - Passeport**

##### **Objet de la garantie**

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie s'applique en cas de perte ou de vol de votre passeport en dehors de votre pays d'origine. Nous vous indemniserons dans la limite du montant indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties pour les frais additionnels de trajet et d'hébergement raisonnables et nécessaires engagés en dehors de votre Pays de Résidence afin d'obtenir le remplacement de votre passeport perdu ou volé.

##### **Conditions**

- Tous les reçus doivent être conservés.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.
- LA FRANCHISE PREVUE DANS LA TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES S'APPLIQUE A CHAQUE RECLAMATION, PAR SINISTRE ET PAR ASSURE : VOUS DEVREZ VERSER A L'ASSUREUR 75€ PAR SINISTRE ET PAR ASSURE POUR CHAQUE INDEMNITE VERSEE PAR L'ASSUREUR.

##### **Demande d'indemnisation**

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.



SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation. Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire.
- Un rapport de la police du pays dans lequel le sinistre s'est produit pour toute perte, vol ou tentative de vol.
- Une déclaration de sinistre de votre compagnie aérienne ou une lettre de votre transporteur en cas de perte, vol ou dommage survenu dans leur moyen de transport, ainsi que la confirmation de tout paiement effectué.
- Le cas échéant une lettre du représentant de votre tour opérateur, de votre hôtel ou de votre fournisseur d'hébergement.
- Les billets d'avions utilisés et les étiquettes de Bagages.
- Reçus ou factures pour les dépenses de transports et d'hébergement dont vous demandez le remboursement.

#### **GARANTIE G - Responsabilité civile**

##### **Objet de la garantie**

Sans préjudice de ce qui est exposé à l'article 6 EXCLUSIONS ci-dessous, la garantie s'applique en cas de mise en jeu de votre responsabilité civile.

Nous vous indemniserons dans la limite du montant indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties (y compris tous frais et dépenses juridiques et les autres dépenses dans la limite du montant indiqué dans la Tableau des Plafonds de Garanties), tout montant que vous pourriez être condamnés à payer au titre de toute demande d'indemnisation fondée sur :

- Un Dommage Corporel accidentel, une mort accidentelle, une Maladie accidentelle de toute personne qui n'est ni votre employé ni un de vos Proches Parents
- Une perte ou un dommage accidentel à des biens qui ne vous appartiennent pas et qui ne sont pas à votre charge ou sous votre contrôle, ni sous celui d'un Proche Parent, d'un employé ou de toute personne de votre famille, à l'exception de toute location de vacances que vous occupez (mais dont vous n'êtes pas propriétaire).

##### **Conditions**

- Vous devez nous informer par écrit dès que possible de tout sinistre pouvant donner lieu à réclamation.
- Vous devez nous faire suivre chaque lettre, signification, assignation et actes de procédure dès leur réception.
- Vous ne devez pas admettre votre responsabilité ou encore payer, offrir ou promettre de payer, ou négocier sans notre accord écrit.
- Nous sommes en droit de prendre en charge et mettre en œuvre en votre nom toute défense contre toute demande d'indemnisation ou tout autre demande à l'encontre d'un tiers. Nous bénéficions d'une liberté totale dans la conduite de négociation, de toute procédure, ou pour transiger sur toute demande. A cette fin, vous devez nous communiquer toutes les informations et l'assistance nécessaire.
- Dans l'hypothèse de votre décès, votre (vos) représentant(s) légal (légaux) disposera(ont) de la protection prévue dans la Tableau des Plafonds de Garanties à condition que ce(s) représentant(s) se conforme(nt) aux termes et conditions exposés dans ce contrat.
- Toutes les conditions mentionnées à l'article 7 DISPOSITIONS DIVERSES s'appliquent.

- LA FRANCHISE PREVUE DANS LA TABLEAU DES PLAFONDS DE GARANTIES S'APPLIQUE A CHAQUE RECLAMATION, PAR SINISTRE ET PAR ASSURE : VOUS DEVREZ VERSER A L'ASSUREUR 500€ PAR SINISTRE ET PAR ASSURE POUR CHAQUE INDEMNITE VERSEE PAR L'ASSUREUR.

##### **Demande d'indemnisation**

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE.

L'Assuré doit fournir à l'Assureur tous les documents qu'il jugera nécessaires afin d'évaluer le droit à indemnisation. Les documents suivants doivent être joints à la demande d'indemnisation :

- Les détails de Voyage – billets d'avions, facture de réservation, itinéraire.
- Tous les détails du sinistre par écrit.
- Toute signification, assignation, lettre de demande d'indemnités ou autres documents doivent nous être envoyés dès leur réception.

## 6. EXCLUSIONS

### 6.1 EXCLUSIONS GÉNÉRALES APPLICABLES À L'ENSEMBLE DES GARANTIES

CES EXCLUSIONS S'APPLIQUENT A L'ENSEMBLE DE VOTRE POLICE D'ASSURANCE, ET AINSI A L'ENSEMBLE DES GARANTIES DÉTAILLÉES CI-DESSUS.

SONT EXCLUS LES CONSÉQUENCES OU ÉVÉNEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE :

- UNE GUERRE, UNE INVASION, DES ACTES D'ENNEMIS ÉTRANGERS, DES HOSTILITÉS OU DES ACTES DE GUERRE (QUE LA GUERRE SOIT DÉCLARÉE OU NON), UNE GUERRE CIVILE, UNE REBELLION, DES ACTES DE TERRORISME, UNE RÉVOLUTION, UNE INSURRECTION, DES TROUBLES CIVILS, UNE ÉMEUTE, UN COUP D'ÉTAT, UN COUP D'ÉTAT MILITAIRE. Sauf dans le cas où les événements se déroulaient déjà avant le Voyage, ces exclusions ne s'appliquent pas à la Garantie D – Urgence Médicale et Autres Dépenses et à la Garantie E – Frais d'Hôpitaux.
- DES RAYONNEMENTS IONISANTS OU UNE CONTAMINATION PAR LA RADIOACTIVITÉ DE TOUT COMBUSTIBLE NUCLEAIRE, DE TOUT DÉCHET NUCLEAIRE, DE LA COMBUSTION DE COMBUSTIBLES NUCLEAIRES, DE PROPRIÉTÉS DANGEREUSES RADIOACTIVES, TOXIQUES, EXPLOSIVES OU D'AUTRES PROPRIÉTÉS POTENTIELLEMENT DANGEREUSES D'UNE INSTALLATION NUCLEAIRE, OU D'UN DES DE SES COMPOSANTS NUCLEAIRES.
- UNE PERTE, UNE DESTRUCTION OU DES DOMMAGES DIRECTEMENT OCCASIONNÉS PAR DES ONDES DE PRESSION CAUSÉES PAR LES AVIONS ET AUTRES ENGINS AÉRIENS VOYAGEANT À DES VITESSES SONIQUES OU SUPERSONIQUES.
- VOTRE PARTICIPATION À LA PRATIQUE D'UN SPORT OU D'UNE ACTIVITÉ QUI EST LA SEULE OU LA PRINCIPALE RAISON DE VOTRE VOYAGE.
- LA PRATIQUE DE :
  - TRAVAUX MANUELS IMPLIQUANT L'UTILISATION D'ÉQUIPEMENTS DANGEREUX
  - UNE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE, DES RELATIONS D'AFFAIRES OU DE COMMERCE
  - VOLS, SAUF EN TANT QUE PASSAGER PAYANT DANS UN AVION DE TRANSPORT DE PASSAGERS AVEC LICENCE DE VOL
  - L'UTILISATION DE VÉHICULES MOTORISÉS À DEUX OU TROIS ROUES, SAUF SI UN PERMIS DE CONDUIRE DÉLIVRÉ DANS VOTRE PAYS DE RÉSIDENCE PERMET L'UTILISATION DE CES VÉHICULES ET SI VOUS PORTEZ UN CASQUE
  - SPORTS AU NIVEAU PROFESSIONNEL, COURSE (AUTRE QUE LA COURSE À PIED)
  - RALLYES ET COMPÉTITIONS AUTOMOBILES; TESTS DE VITESSE OU D'ENDURANCE
- LES DOMMAGES CAUSÉS INTENTIONNELLEMENT OU AUTO-INFLIGÉS, LE SUICIDE OU LA TENTATIVE DE SUICIDE, LES MALADIES SEXUELLEMENT TRANSMISSIBLES, L'ABUS DE SOLVANTS, L'ABUS D'ALCOOL, L'USAGE DE DROGUES, L'AUTO-EXPOSITION À UN RISQUE INUTILE (SAUF EN CAS D'ASSISTANCE À PERSONNE EN DANGER).
- UN ANTECEDENT MÉDICAL EN RAISON DUQUEL VOTRE MÉDECIN TRAITANT VOUS A RECOMMANDÉ DE NE PAS VOYAGER OU VOUS AURAIT RECOMMANDÉ DE NE PAS VOYAGER SI VOUS LUI AVIEZ DEMANDÉ SON AVIS.

- UN ANTECEDENT MÉDICAL EN RAISON DUQUEL VOUS VOYAGEZ AFIN D'OBTENIR UN TRAITEMENT (Y COMPRIS UNE CHIRURGIE OU UN EXAMEN MÉDICAL) OU DES CONSEILS EN DEHORS DE VOTRE PAYS DE RÉSIDENCE.
- UN ANTECEDENT MÉDICAL POUR LEQUEL VOUS NE PRENEZ PAS LE TRAITEMENT PRÉSCRIT PAR UN MÉDECIN PRATICIEN.
- TOUT VOYAGE ENTREPRIS À L'ENCONTRE DES RECOMMANDATIONS SANITAIRES DU TRANSPORTEUR, DE SES AGENTS DE MANUTENTION OU DE TOUT AUTRE PRESTATAIRE DE TRANSPORT PUBLIC.
- TOUTE ACTION ILLÉGALE OU TOUTE PROCÉDURE PÉNALE DIRIGÉE CONTRE VOUS.
- TOUTS FRAIS SUPPLÉMENTAIRES, CONSÉQUENCES INDIRECTES DE L'ÉVÉNEMENT POUR LEQUEL VOUS FORMEZ UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ, À MOINS QUE CETTE PERTE, CE DOMMAGE OU CES FRAIS NE SOIENT GARANTIS PAR CETTE POLICE D'ASSURANCE. À TITRE D'EXEMPLE, LE COUT DE REMPLACEMENT DES SERRURES APRÈS LA PERTE DES CLES, LES FRAIS ENGAGÉS DANS LA PRÉPARATION D'UNE DEMANDE D'INDEMNITÉ, LA PERTE DE REVENUS SUITE À UN DOMMAGE CORPOREL OU UNE MALADIE, LA PERTE OU LES FRAIS RESULTANT DE L'INTERRUPTION DE L'ACTIVITÉ DE VOTRE ENTREPRISE CONSTITUERAIENT DE TELLES PERTE, DOMMAGE OU FRAIS SUPPLÉMENTAIRES NON GARANTIS.
- UN VOYAGE DANS LE CADRE D'UNE ACTIVITÉ MILITAIRE.
- UN VOYAGE DANS UN PAYS, UNE ZONE OU POUR UN ÉVÉNEMENT DÉCONSEILLÉ PAR LA SECTION D'INFORMATION ET DE CONSEIL AUX VOYAGEURS DU MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES OU L'ORGANISATION MONDIALE DE LA SANTÉ.

### 6.2 EXCLUSIONS SPÉCIFIQUES À CHACUNE DES GARANTIES

#### Exclusions applicables à la Garantie A - Retard / Annulation

SONT EXCLUS DE LA GARANTIE RETARD / ANNULATION LES CONSÉQUENCES OU ÉVÉNEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT :

- D'UNE GREVE, D'UNE ACTION SYNDICALE OU DE RETARDS D'AVIONS ANNONCÉS PUBLIQUEMENT À LA DATE DE SOUSCRIPTION DE L'ASSURANCE OU AU MOMENT DE LA RÉSERVATION DU VOYAGE ;
- DU RETRAIT DU SERVICE (TEMPORAIRE OU NON) D'UN AVION OU D'UN NAVIRE, SUR RECOMMANDATION DES AUTORITÉS DE L'AVIATION OU DES AUTORITÉS PORTUAIRES OU DE TOUT ORGANISME SIMILAIRE DANS N'IMPORTE QUEL PAYS.

TOUTE INDEMNISATION EST ÉGALEMENT EXCLUE SI UNE INDEMNISATION A DÉJÀ ÉTÉ REÇUE AU TITRE D'UNE MEME DEMANDE EN VERTU DE LA GARANTIE A - RETARD VOYAGE / ANNULATION OU DE LA GARANTIE B PERTURBATIONS DE VOYAGE.

#### Exclusions applicables à la Garantie B - Perturbations de Voyage Aller

SONT EXCLUS DE LA GARANTIE RETARD / ANNULATION LES CONSÉQUENCES OU ÉVÉNEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT :

- D'UNE GREVE OU UNE ACTION SYNDICALE COMMENCÉE OU ANNONCÉE AVANT QUE VOUS NE SOUSCRIVIEZ CETTE ASSURANCE.

TOUTE INDEMNISATION EST EGALEMENT EXCLUE :

- EN L'ABSENCE DE CONFIRMATION ECRITE DE VOTRE TRANSPORTEUR OU DE SON MANDATAIRE, INDIQUANT LA RAISON DU RETARD, L'HEURE DE DEPART ET LA DUREE DU RETARD DE VOTRE VOL OU TOUS LES DETAILS DE TOUT REMBOURSEMENT ACCORDE RELATIF AU BILLET D'AVION NON UTILISE.
- SI VOUS AVEZ DECIDE D'UTILISER LE BILLET D'AVION RELATIF AU PREMIER OU DERNIER VOL ALLER ANNULE A UNE DATE ULTERIEURE ET POUR UN VOYAGE TOTALEMENT SEPRE.
- EN CAS D'ANNULATION D'UN VOL QUI NE RESULTE PAS D'UN RETARD DE PLUS DE QUATRE HEURES.
- EN CAS DE DEFUT D'ENREGISTREMENT EN CONFORMITE AVEC LA CONFIRMATION DE RESERVATION QUI VOUS A ETE FOURNI.

TOUTE INDEMNISATION EST EGALEMENT EXCLUE SI UNE INDEMNISATION A DEJA ETE REÇUE AU TITRE D'UNE MEME DEMANDE EN VERTU DE LA GARANTIE A - RETARD VOYAGE / ANNULATION OU DE LA GARANTIE B PERTURBATIONS DE VOYAGE.

Exclusions applicables à la Garantie D - Urgences Médicales et Autres Dépenses

SONT EXCLUS DE LA GARANTIE URGENCES MEDICALES ET AUTRES DEPENSES LES CONSEQUENCES OU EVENEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT :

- DES ANTECEDENTS MEDICAUX.
- DE TOUTE FORME DE TRAITEMENT OU D'INTERVENTION CHIRURGICALE QUI, DE L'AVIS DU MEDECIN PRATICIEN ET DE Intana PEUT RAISONNABLEMENT ATTENDRE VOTRE RETOUR DANS VOTRE PAYS DE RESIDENCE.
- D'UNE MALADIE TROPICALE CONTRACTEE A DEFUT DE RESPECTER LES RECOMMANDATIONS DE VACCINATION OU LES TRAITEMENTS RECOMMANDES.
- DE VOTRE DECISION DE NE PAS ETRE RAPATRIE LORSQUE POUR Intana LE RAPATRIEMENT POUVAIT ETRE FAIT DE MANIERE SURE.
- D'UNE GROSSESSE NORMALE, SANS DOMMAGES CORPORELS, MALADIES OU COMPLICATIONS. CET ARTICLE PERMETTANT DE FOURNIR UNE PROTECTION POUR LES EVENEMENTS IMPREVISIBLES, LES ACCIDENTS ET LES MALADIES, L'ACCOUCHEMENT NORMAL D'UN ENFANT NE CONSTITUE PAS UN EVENEMENT IMPREVISIBLE.
- DU TRAITEMENT OU DES SERVICES FOURNIS PAR UN CENTRE DE SANTE TYPE SPA, UNE MAISON DE CONVALESCENCE, UN CENTRE DE SOINS OU TOUT AUTRE CENTRE DE REEDUCATION, SAUF ACCORD DE Intana.
- DE L'OBTENTION OU DU REMPLACEMENT DE TRAITEMENTS QUI AU MOMENT DU DEPART ETAIENT CONNUS COMME REQUIS OU COMME DEVANT ETRE POURSUIVIS EN DEHORS DE VOTRE PAYS DE RESIDENCE.

SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE URGENCES MEDICALES ET AUTRES DEPENSES :

- LE COUT DES APPELS TELEPHONIQUES, A L'EXCEPTION DES APPELS A Intana POUR L'INFORMER DU SINISTRE A CONDITION D'ETRE EN MESURE DE FOURNIR UN REÇU OU UNE AUTRE PREUVE INDIQUANT LE COUT DE L'APPEL ET LE NUMERO APPELE.
- LE COUT DES TRAITEMENTS OU INTERVENTIONS CHIRURGICALES, Y COMPRIS LES ANALYSES, QUI NE SONT PAS DIRECTEMENT LIES AU DOMMAGE CORPOREL OU A L'ETAT DE SANTE QUI A NECESSITE VOTRE ADMISSION A L'HOPITAL.

- TOUS LES FRAIS INHABITUELS OU NON RAISONNABLES ENGAGES POUR TRAITER VOS BLESSURES OU VOS SYMPTOMES.
- LES COUTS ADDITIONNELS D'HEBERGEMENT EN CHAMBRE SEULE OU PRIVEE.
- LES DEPENSES ENGAGEES APRES VOTRE RETOUR DANS VOTRE PAYS DE RESIDENCE, SAUF ACCORD PREALABLE DE Intana.

SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE URGENCES MEDICALES ET AUTRES DEPENSES LES CONSEQUENCES OU EVENEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE LA PRATIQUE DES SPORTS ET ACTIVITES SUIVANTS :

- SAUT A L'ELASTIQUE (SANS INSTRUCTEUR/GUIDE) ;
- CANOE (AU-DESSUS DU GRADE 2 RIVIERES) ;
- ESCALADE, TOUTES LES SORTES SAUF ESCALADES SUR MUR ;
- PLONGEE EN APNEE ;
- EQUITATION (COMPETITIONS, COURSES, SAUTS ET CHASSES) ;
- JET BOATING ;
- JET SKI ;
- KAYAK (AU-DESSUS DU GRADE 2 RIVERES) ;
- ARTS MARTIAUX ;
- SPORTS AUTOMOBILE ;
- PAINT-BALL/JEUX DE GUERRE (SANS PORTER DES LUNETTES DE PROTECTION) ;
- PARACHUTE, PARAPENTE, PARASKI (EGALEMENT INCLUT KITE PARAPENTE ET PARASKI) ;
- CANOTAGE ;
- COURSES A PIEDS (COMPETITIONS ET MARATHONS) ;
- VOILE / YACHTING (SI L'ASSURE EST NON QUALIFIE OU ACCOMPAGNE PAR UNE PERSONNE QUALIFIEE ; COURSE) ;
- PLONGEE SOUS-MARINE SI L'ASSURE N'EST PAS QUALIFIE OU ACCOMPAGNE PAR UNE PERSONNE QUALIFIEE ;
- PLONGEE SOUS-MARINE EN-DESSOUS DE 30M ;
- TIR / CIBLE DE PETIT CALIBRE / TIR A LA CARABINE (SANS SUIVRE LES DIRECTIVES DES ORGANISATEURS) ;
- SKELETON ;
- SKI HORS PISTE ;
- EQUIPAGE DE GRAND NAVIRE (COURSE) ;
- SAUT EN TANDEM (SANS INSTRUCTEUR/GUIDE) ;
- TREKKING/ RANDONNEE/ MARCHE AU-DESSUS DE 2 500 METRES D'ALTITUDE.

SI LE SPORT OU L'ACTIVITE QUE VOUS PREVOYEZ D'EFFECTUER REQUIERT UN CERTIFICAT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, VOUS DEVEZ AVOIR OBTENU CE CERTIFICAT POUR ETRE COUVERT PAR CETTE POLICE D'ASSURANCE.

VOUS ETES COUVERT AU TITRE DE TOUT AUTRE SPORT ET DE TOUTE AUTRE ACTIVITE, A CONDITION QUE VOTRE PARTICIPATION A CES DERNIERS NE SOIT PAS LA SEULE OU LA PRINCIPALE RAISON DE VOTRE VOYAGE, ET QUE LE SPORT OU L'ACTIVITE NE SOIT PAS REPERTORIE CI-DESSUS.

Exclusions applicables à la Garantie E - Frais d'Hôpitaux

SONT EXCLUS DE LA GARANTIE FRAIS D'HOPITAUX LES CONSEQUENCES OU EVENEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT :

- DE TOUTE PERIODE ADDITIONNELLE D'HOSPITALISATION RELATIVE A UN TRAITEMENT OU A DE LA CHIRURGIE, Y COMPRIS LES ANALYSES, QUI NE SONT PAS EN RELATION DIRECTE AVEC UN DOMMAGE CORPOREL OU UN ETAT DE SANTE AYANT NECESSITE VOTRE HOSPITALISATION.

- D'UNE HOSPITALISATION RELATIVE A TOUTE FORME DE TRAITEMENT OU DE CHIRURGIE QUI SELON LE MEDECIN EN CHARGE ET Intana PEUT RAISONNABLEMENT ATTENDRE VOTRE RETOUR DANS VOTRE PAYS DE RESIDENCE.
- DE TOUTE PERIODE ADDITIONNELLE D'HOSPITALISATION EN RELATION AVEC UN TRAITEMENT FOURNI PAR UNE MAISON DE CONVALESCENCE TYPE SPA OU UN CENTRE DE SOIN OU TOUT CENTRE DE REEDUCATION.
- D'UNE MALADIE TROPICALE CONTRACTEE A DEFAUT DE RESPECTER LES RECOMMANDATIONS DE VACCINATION OU LES TRAITEMENTS RECOMMANDES.
- DE TOUTE DEMANDE ADDITIONNELLE D'HOSPITALISATION SUIVANT VOTRE REFUS D'ETRE RAPATRIE LORSQUE POUR Intana LE RAPATRIEMENT POUVAIT ETRE FAIT DE MANIERE SURE.
- D'ANTECEDENTS MEDICAUX.
- GOLF ;
- JET BATEAU (COURSE) ;
- JET SKI (COURSE) ;
- KARTING (COURSE)
- PAINT BALL/ JEUX DE GUERRE (SANS LUNETTES DE PROTECTIONS) ;
- BATEAU A MOTEUR (COURSE ET COMPETITION) ;
- QUAD (COURSE) ;
- VOILE/YACHTING (SI L'ASSURÉ EST NON QUALIFIÉ OU ACCOMPAGNÉ PAR UNE PERSONNE QUALIFIÉE; COURSE) ;
- CHAR À VOILE ;
- TIR / CIBLE DE PETIT CALIBRE / TIR À LA CARABINE (Y COMPRIS EN RESPECTANT LES DIRECTIVES DES ORGANISATEURS) ;
- VOILE À GRANDE VITESSE ;
- EQUIPAGE DE GRAND NAVIRE (COURSE).

Exclusions applicables à la garantie F - Passeport

EST EXCLUE LA PERTE DE VOTRE PASSEPORT LAISSE SANS SURVEILLANCE, SAUF S'IL EST LAISSE DANS UN COFFRE DE VOTRE HOTEL OU UN COFFRE-FORT FERME.

Exclusions applicables à la Garantie G - Responsabilité Civile

SONT EXCLUES DE LA GARANTIE RESPONSABILITE CIVILE LES REPARATIONS OU DEPENSES JURIDIQUES RELEVANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT :

- DE LA RESPONSABILITE QUE VOUS ASSUMEZ EN VERTU D'UN CONTRAT ; ETANT PRECISE QUE CETTE EXCLUSION NE S'APPLIQUE PAS S'IL EST DEMONTRE QUE VOUS AURIEZ EGALEMENT ETE DECLARE RESPONSABLE MEME EN L'ABSENCE DE TOUT CONTRAT.
- DE LA GESTION D'UNE AFFAIRE, D'UN COMMERCE, D'UNE PROFESSION, D'UN TRAVAIL OU DE LA FOURNITURE DE BIENS OU DE SERVICES.
- DE LA PROPRIETE, DE LA POSSESSION OU DE L'UTILISATION DE VEHICULES, D'AVIONS OU DE BATEAUX (ETANT PRECISE QUE CETTE EXCLUSION NE S'APPLIQUE PAS AUX PLANCHES DE SURF, BATEAUX A RAMES, CANOES, ET CANOTS).
- DE LA TRANSMISSION DE VIRUS OU DE MALADIES CONTAGIEUSES.
- DE LA PROPRIETE OU DE L'OCCUPATION DE TERRES OU DE BATIMENTS (AUTRE QUE LES OCCUPATIONS POUR LOCATION DE VACANCES POUR LESQUELLES NOUS N'INDEMNISERONS PAS PLUS DE 500€ POUR CHAQUE DEMANDE AU TITRE D'UN MEME SINISTRE).
- DE VOS ACTES CRIMINELS, FRAUDULEUX OU VOLONTAIRES.
- DE SINISTRES RELATIFS A LA PRATIQUE DU GOLF.
- DE SINISTRES RELATIFS A LA PRATIQUE DE SPORTS D'HIVER.

SONT EGALEMENT EXCLUS DE LA GARANTIE URGENCES MEDICALES ET AUTRES DEPENSES LES CONSEQUENCES OU EVENEMENT RESULTANT, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT DE LA PRATIQUE DES SPORTS ET ACTIVITES SUIVANTS :

- BALLADE A DOS DE CHAMEAU ;
- BALL-TRAP ;
- LA CONDUITE DE TOUT VEHICULE MOTORISÉ QUE VOUS N'ÊTES PAS AUTORISÉ À CONDUIRE DANS VOTRE PAYS DE RÉSIDENCE (RALLYES AUTOMOBILES OU COMPÉTITIONS). UN CASQUE DOIT ÊTRE PORTÉ LORS DE L'UTILISATION DE VEHICULES MOTORISÉS À DEUX OU TROIS ROUES ;
- BATEAUX A FOND DE VERRE/ BULLES ;
- KARTING (SANS SUIVRE LES DIRECTIVES DES ORGANISATEURS) ;

SI LE SPORT OU L'ACTIVITE QUE VOUS PREVOYEZ D'EFFECTUER REQUIERT UN CERTIFICAT DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, VOUS DEVEZ AVOIR OBTENU CE CERTIFICAT POUR ETRE COUVERT PAR CETTE POLICE D'ASSURANCE.

VOUS ETES COUVERT AU TITRE DE TOUT AUTRE SPORT ET DE TOUTE AUTRE ACTIVITE, A CONDITION QUE VOTRE PARTICIPATION A CES DERNIERS NE SOIT PAS LA SEULE OU LA PRINCIPALE RAISON DE VOTRE VOYAGE, ET QUE LE SPORT OU L'ACTIVITE NE SOIT PAS REPERTORIE CI-DESSUS.

## 7. DISPOSITIONS DIVERSES

Ces dispositions s'appliquent à l'ensemble de votre Police d'Assurance. Vous devez respecter les conditions exposées ci-dessous afin d'obtenir une indemnisation complète par votre Police d'Assurance. Si vous ne respectez pas ces conditions, nous pouvons refuser discrétionnairement votre demande d'indemnisation, ou réduire le montant de toute indemnisation.

### 7.1 NUMÉRO DE TÉLÉPHONE D'URGENCE - RAPATRIEMENT - URGENCE ET ASSISTANCE MÉDICALE

#### Numéro de téléphone d'urgence

Vous ne devez pas interrompre votre Voyage sans avoir contacté Intana. Vous pouvez joindre Intana au **+44 (0) 208 865 3051**

#### Assistance rapatriement

**Dans le cas où un rapatriement serait nécessaire, contactez Intana au : +44 (0) 208 865 3051**

Le service est disponible en continu 24h/24 pendant toute l'année pour vous conseiller et vous assister dans votre rapatriement.

Intana organisera votre rapatriement en cas de Maladie grave, de risque de décès ou de décès d'un proche. Les Antécédents Médicaux sont exclus.

#### Urgence et assistance médicale

En cas de Maladie grave ou d'accident qui pourrait conduire à une hospitalisation, avant que toutes dispositions ne soient prises pour le rapatriement ou en cas d'Interruption du Voyage nécessitant un retour rapide, ou en cas de frais médicaux, Contactez Intana par téléphone au : **+44 (0) 208 865 3051**

S'il ne vous est pas possible de contacter Intana car un traitement d'urgence est nécessaire, vous devez contacter Intana dès que possible. Le service est disponible et fonctionne 24 heures sur 24, 365 jours par an pour obtenir des conseils, de l'aide, prendre des mesures pour l'admission à l'hôpital, le rapatriement et les frais médicaux. Les traitements médicaux privés ne sont pas garantis, sauf autorisation spécifique de Intana.

Intana dispose de l'expertise médicale, des contacts et des installations pour vous aider si vous êtes blessé dans un accident ou si vous tombé malade. Intana organisera également votre rapatriement lorsque cela est considéré comme médicalement nécessaire, ou lorsque vous avez été informé d'une Maladie grave ou du décès d'un Proche Parent à votre Domicile.

Si vous êtes hospitalisé à l'hôpital ou en clinique alors que vous n'êtes pas dans votre Pays de Résidence, Intana s'arrangera afin que les frais médicaux garantis soient payés directement à l'hôpital ou à la clinique. Pour profiter de ce service, il est nécessaire que Intana soit contacté dès que possible.

Pour un traitement qui ne nécessite pas d'hospitalisation, vous devez payer l'hôpital ou la clinique et nous demander le remboursement de vos frais médicaux lors de votre retour dans votre Pays de Résidence.

Méfiez-vous des demandes de signature pour des traitements ou des frais excessifs. En cas de doute en ce qui concerne ces demandes, appelez Intana pour demander conseil.

### 7.2 PRÉCAUTIONS NÉCESSAIRES

Vous devez prendre et vous assurez que soient prises toutes les précautions nécessaires afin d'éviter les blessures, Maladies, pertes, vols ou dommages et tout mettre en œuvre pour assurer la sécurité de vos biens et éviter leur perte ou les dommages qui pourraient leur être causés et pour récupérer vos biens perdus ou volés.

### 7.3 DEMANDES D'INDEMNISATION

#### La première chose que vous devez faire

Nous vous recommandons de contrôler l'étendue de votre Police d'Assurance. Consultez la garantie applicable de la Police d'Assurance pour vérifier exactement ce qui est garanti ou non, en notant les conditions de garantie, les limitations et les exclusions. Votre Certificat d'Assurance désignera les garanties applicables.

#### En cas de Dommage Corporel, de Maladie, de perte, de vol ou de dommage vous devez immédiatement:

- appeler Intana au **+44 (0) 208 865 3051** pour signaler une urgence médicale ou demander un rapatriement.
- Informer la police du pays où le sinistre s'est produit et obtenir une copie du dépôt de plainte ou de la déclaration de sinistre.
- prendre toutes les mesures nécessaires pour récupérer les biens perdus.
- prendre toutes les mesures raisonnables pour éviter un nouveau sinistre.

#### Notification des demandes d'indemnisation

Afin d'éviter une réduction du montant de l'indemnisation, les demandes d'indemnisation doivent être envoyées à Solid dès que possible après la survenance d'un événement garanti.

Envoyez un email à l'adresse suivante : [claimsFR@intana-assist.com](mailto:claimsFR@intana-assist.com) afin d'obtenir un formulaire de demande d'indemnisation.

Votre déclaration doit comporter les informations suivantes :

- vos nom, prénom et adresse ;
- numéro de Police d'Assurance ;
- le motif de votre demande d'indemnisation.

**SOUS PEINE DE DECHEANCE, VOUS DEVEZ NOUS DECLARER TOUT EVENEMENT SUSCEPTIBLE DE DONNER LIEU A INDEMNISATION DANS UN DELAI DE 28 JOURS OUVRES A COMPTER DE LA CONNAISSANCE DU SINISTRE**

Vous, ou votre représentant légal, devez fournir à vos frais toute information, preuve ou certificat médical, et toute l'aide qui peut être nécessaire.

Vous devez fournir tous vos originaux de factures et reçus.

La liste exhaustive des éléments devant être joints à une demande d'indemnisation est détaillée ci-dessus pour chaque garantie.

#### Ce que vous ne devez pas faire :

- Abandonner toute propriété
- Vous débarrasser des objets endommagés, étant donné qu'il pourrait être nécessaire que nous les voyons.

#### Autres dispositions

Nous pouvons assurer les droits de la défense, diriger le procès et transiger tout différend en votre nom et à notre profit contre une autre partie.

Nous sommes en droit de prendre possession du bien assuré et de mettre en œuvre les moyens nécessaires à sa conservation. Nous pouvons également poursuivre toute demande en recouvrement d'une somme due par un tiers au nom de toute personne qui est garantie par le contrat.

Nous nous réservons le droit de vous faire subir un examen médical indépendant, à nos frais.



Nous pouvons également demander une autopsie, à nos frais. Nous pouvons refuser de vous rembourser les dépenses pour lesquelles vous ne fournissez aucune facture ou reçu.

#### 7.4 PLURALITÉ D'ASSURANCES

Si, au moment de tout sinistre qui résulterait en une demande d'indemnisation en vertu de cette Police d'Assurance, une autre Assurance existe garantissant la même perte, le même dommage, la même dépense ou la même responsabilité, nous ne paierons que notre part proportionnelle.

Pour toute demande d'indemnisation au titre de la Garantie D - Frais Médicaux et Autres Dépenses, les indemnités perçues ou à percevoir d'un organisme de Sécurité Sociale, de tout autre régime de prévoyance ou de fonds d'indemnisation, sont portées à la connaissance de l'Assureur par l'Assuré dès qu'elles leur sont notifiées par l'organisme débiteur et ont été acceptées par eux. Elles viennent en déduction des prestations dues au titre des mêmes préjudices indemnisés par le présent contrat. Solid ne versera que le complément à l'Assuré, s'il y a lieu.

Vous devez demander la prise en charge par votre Assurance de santé privée, Assurance de santé publique et/ou d'un autre Assureur de Voyage avant toute dépense médicale à l'hôpital à l'étranger, dans la limite des montants applicables.

NE SONT PAS INDEMNISABLES LES DEMANDES AU TITRE DESQUELLES VOUS ETES DEJA COUVERT EN VERTU D'UNE AUTRE ASSURANCE, DE TOUT AUTRE REGIME DE PREVOYANCE OU DE FONDS D'INDEMNISATION. Toutefois, si la souscription à cette Police d'Assurance a pour effet de vous interdire toute indemnisation en vertu d'une Assurance déjà souscrite, cette exclusion ne s'appliquera pas et nous vous indemniserons du montant que vous auriez recouvert si vous n'aviez pas souscrit à la présente Police d'Assurance.

#### 7.5 FRAUDE

Vous ne devez pas agir de manière frauduleuse. Si vous ou une personne agissant pour vous :

- fait une demande d'indemnisation sur le fondement de la Police d'Assurance en sachant que celle-ci est fautive ou exagérée de quelque manière que ce soit, ou
- fait une déclaration à l'appui d'une demande d'indemnisation en sachant la déclaration fautive, ou
- présente un document à l'appui d'une demande d'indemnisation en sachant que ce document est un faux ou qu'il est falsifié dans sa totalité ou en partie, ou
- fait une demande d'indemnisation relative à toute perte ou dommage causé par un acte délibéré de votre part ou avec votre complicité.

Par suite :

- NOUS NE VERSERONS AUCUNE INDEMNITE.
- NOUS N'INDEMNISERONS PAS TOUTE AUTRE DEMANDE QUI A ETE FAITE OU QUI SERAIT FAITE EN VERTU DE LA POLICE D'ASSURANCE.
- NOUS POUVONS A NOTRE DISCRETION DECLARER NULLE LA POLICE D'ASSURANCE.
- NOUS SERIONS EN DROIT DE RECUPERER LE MONTANT DES INDEMNITES DEJA VERSEES EN VERTU DE CETTE POLICE D'ASSURANCE.
- NOUS POUVONS INFORMER LA POLICE DE CES FAITS.
- NOUS N'ACCORDERONS AUCUN REMBOURSEMENT DE PRIME.

#### 7.6 ACCORDS RÉCIPROQUES DE SANTÉ

Union Européenne (UE) et Espace Economique Européen (EEE)

Nous vous recommandons fortement de demander et d'obtenir une Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) pour

chaque Assuré et de vous assurer que tout traitement médical est effectué au sein d'hôpitaux ou par des médecins travaillant selon les normes d'une convention bilatérale d'assistance sanitaire, sauf accord de Intana.

Si vous êtes admis dans une clinique privée, vous pouvez être transféré vers un hôpital public dès que le transfert peut être organisé en toute sécurité. Si vous avez souscrit une Assurance médicale privée, vous devez informer Assurance médicale privée concernée au moment de toute demande d'indemnisation.

#### 7.7 SUBROGATION

Conformément aux dispositions de l'article L.121-12 du Code des Assurances, l'Assureur est subrogé, jusqu'à concurrence de l'indemnité versée, dans les droits et actions de l'Assuré à l'égard des tiers responsable du sinistre.

L'Assureur peut être déchargé, en tout ou en partie, de sa responsabilité envers l'Assuré, quand la subrogation ne peut plus, par le fait de l'Assuré, s'opérer en sa faveur.

Par dérogation aux dispositions précédentes, l'Assureur n'a aucun recours contre les enfants, descendants, ascendants, alliés en ligne directe, préposés, employés, ouvriers ou domestiques, et généralement toute personne vivant habituellement au foyer de l'Assuré, sauf le cas de malveillance commise par une de ces personnes.

#### 7.8 PRESCRIPTION

Conformément aux dispositions prévues par les articles L114-1 et suivants du code des Assurances, toutes actions dérivant d'un contrat d'Assurance sont prescrites par deux ans à compter de l'événement qui y donne naissance.

Toutefois, ce délai ne court :

1. En cas de réticence, omission, déclaration fautive ou inexacte sur le risque couru, que du jour où l'Assureur en a eu connaissance ;
2. En cas de Sinistre, que du jour où les intéressés en ont eu connaissance, s'ils prouvent qu'ils l'ont ignoré jusque-là.

Quand l'action de l'Assuré contre l'Assureur a pour cause le recours d'un tiers, le délai de la prescription ne court que du jour où ce tiers a exercé une action en justice contre l'Assuré ou a été indemnisé par ce dernier. La prescription est portée à dix ans dans les contrats d'Assurance contre les accidents atteignant les personnes, lorsque les Bénéficiaires sont les ayants droit de l'Assuré décédé.

La prescription est interrompue par une des causes ordinaires d'Interruption de la prescription, notamment par :

- toute citation en justice, y compris en référé, tout commandement ou saisie, signifiés à celui que l'on veut empêcher de prescrire ;
- toute reconnaissance non équivoque par l'Assureur du droit à garantie de l'Assuré, ou toute reconnaissance de dette de l'Assuré envers l'Assureur ;
- ainsi que dans les autres cas suivants prévus par l'article L114-2 du Code des Assurances :
  - toute désignation d'expert à la suite d'un Sinistre ;
  - tout envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception par : l'Assureur à l'Assuré pour non-paiement de la prime ou l'Assuré à l'Assureur pour règlement de l'indemnité.

Par dérogation à l'article 2254 du code civil, les parties au contrat d'Assurance ne peuvent, même d'un commun accord, ni modifier la durée de la prescription, ni ajouter aux causes de suspension ou d'Interruption de celle-ci.



## 7.9 LOI APPLICABLE AU CONTRAT

Cette Police d'Assurance est régie par le droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera soumis à la juridiction exclusive des Tribunaux français à l'exclusion de toute procédure dans tout autre pays.

## 7.10 TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES DE SOLID INSURANCE CONFORMÉMENT À LA RÉGLEMENTATION GÉNÉRALE SUR LA PROTECTION DES DONNÉES.

Solid Försäkringsaktiebolag (n° de société suédois 516401-8482) ("Solid Insurance") est le responsable du traitement de vos données personnelles. Cela signifie qu'il est de notre devoir de veiller à ce que le traitement s'effectue de manière sécurisée et conformément aux lois et règles applicables.

### 7.10.1 COLLECTE DE DONNÉES PERSONNELLES

Il vous sera demandé de fournir certaines données personnelles vous concernant (par ex. nom, adresse, carte d'identité, adresse e-mail, numéro de téléphone, informations relatives à l'emploi, etc.) en lien avec le fait que vous devenez client ou que vous souhaitez devenir client de Solid Insurance. Ces données sont normalement obtenues directement auprès de vous, mais peuvent également être obtenues, par exemple, auprès d'une autre société de notre Groupe, de l'un de nos partenaires, d'un intermédiaire d'assurance ou de votre employeur. Les données peuvent également être obtenues ou complétées et mises à jour à partir de registres des autorités publiques ou d'autres registres privés et publics. Solid Insurance peut également enregistrer des conversations téléphoniques, enregistrer des échanges de courriels ou documenter d'une autre manière votre interaction et votre communication avec Solid.

### 7.10.2 OBJECTIF

Solid Insurance traite les données personnelles aux fins indiquées ci-dessous dans cette section. Il s'agit d'un traitement nécessaire aux fins suivantes:

#### Préparation et gestion des contrats

L'objectif principal du traitement des données personnelles de Solid Insurance est de collecter, vérifier et enregistrer les données personnelles avant de conclure un contrat avec vous en tant que client ainsi que de documenter, gérer et exécuter les contrats conclus. Vos données personnelles seront conservées pour une durée maximale de trois mois si vous ne concluez pas de contrat avec Solid Insurance. Les données personnelles sont conservées pour la durée de validité et le délai de paiement du contrat d'assurance, c'est-à-dire pour la durée nécessaire à l'exécution de notre contrat, conformément aux délais de prescription légaux.

#### Respect des obligations découlant de la loi, d'autres textes législatifs et/ou de décisions officielles

Dans le cadre du paragraphe précédent (préparation et gestion des contrats), des données sont également traitées pour permettre à Solid Insurance de remplir ses obligations en vertu de la loi, d'autres textes législatifs et/ou des décisions officielles. Les données personnelles seront conservées conformément à la législation en vigueur.

A titre d'exemple, ce type de traitement inclut:

- (i) le traitement de données à caractère personnel pour satisfaire aux exigences conformément à la législation comptable,
- (ii) le traitement de données à caractère personnel en liaison avec le signalement à Skatteverket (l'Agence fiscale suédoise), Polismyndigheten (l'Autorité de police suédoise), Kronofogden (l'Autorité suédoise d'exécution), Finansinspektionen (l'Autorité de surveillance financière) et d'autres autorités publiques suédoises et étrangères.

#### Analyses du marché et des clients

Les données à caractère personnel sont également traitées dans le cadre d'analyses de marché et de clients qui constituent des

informations d'appui pour le marketing et le développement commercial visant à améliorer la gamme de produits de Solid Insurance par rapport aux clients, mais aussi pour lutter contre la fraude. Les données sont également traitées à des fins nécessaires aux opérations d'assurance, telles que le calcul des primes, les statistiques et la prévention des sinistres. Les données à caractère personnel peuvent également être traitées comme des informations nécessaires pour la fourniture de conseils en matière d'assurance. Les données personnelles peuvent être utilisées pour cibler la publicité et les offres, à moins que vous n'ayez demandé le blocage de la publicité directe (voir la section ci-dessous). Les données personnelles seront conservées conformément à la législation en vigueur.

### 7.10.3 TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES PAR DES TIERS AUTRES QUE SOLID INSURANCE SOLIDE

Les données à caractère personnel peuvent être traitées dans le cadre des règles de confidentialité applicables et aux fins précisées ci-dessus par les sociétés du Groupe et par les sociétés avec lesquelles le Groupe coopère pour la réalisation de ses prestations, telles que le règlement des sinistres, l'évaluation des risques, la réassurance, diverses analyses, etc. La base juridique de ce traitement est l'exécution d'un contrat par Solid Insurance ou en raison des intérêts légitimes de Solid. Les données personnelles seront conservées conformément à la législation en vigueur.

### 7.10.4 TRANSFERT VERS DES PAYS TIERS

Dans certains cas, Solid Insurance transférera des données personnelles vers des pays hors de l'UE/EEE ("pays tiers") ainsi qu'à des organisations étrangères. Dans de tels cas, Solid prendra des mesures raisonnables afin de s'assurer que vos données personnelles sont traitées en toute sécurité et avec un niveau de protection adéquat comparable à celui offert au sein de l'UE/EEE et au même niveau.

### 7.10.5 VOS DROITS

Vous avez le droit de recevoir des informations sur les données à caractère personnel que Solid Insurance traite à votre sujet et en conséquence, vous avez droit à:

- a) obtenir un extrait du registre,
- b) demander la rectification de données incorrectes ou incomplètes,
- c) demander l'effacement ou la limitation du traitement des données personnelles,
- d) s'opposer au traitement,
- e) si Solid Insurance traite des données personnelles dans le cadre d'un contrat ou d'un accord, vous avez le droit, sous certaines conditions, de recevoir de Solid Insurance les données personnelles que vous avez personnellement fournies à Solid Insurance et le droit de les transmettre directement à un autre responsable du traitement des données personnelles si cela est techniquement réalisable (portabilité des données).

Votre demande et/ou objection conformément aux points (b) à (e) ci-dessus sera prise en considération par Solid Insurance individuellement. Contactez le Délégué à la Protection des Données de Solid Insurance en cas de demande et/ou d'opposition, comme indiqué ci-dessus (voir les coordonnées fournies ci-dessous).

### 7.10.6 S'OPPOSER AU MARKETING DIRECT

Vous pouvez contacter Solid Insurance pour demander à vous opposer au marketing direct ("opposition à la publicité directe"). Cela signifie que vos données personnelles ne seront pas traitées à des fins de marketing et que le marketing ne vous sera pas envoyé. Une demande d'opposition doit être adressée au service clientèle de Solid Insurance, par téléphone au +46 (0)771-113 113 ou par email à kunder@solidab.se.

#### **7.10.7 LE PROFILAGE ET LE TRAITEMENT EN RAISON D'UN INTÉRÊT LÉGITIME**

Dans certains cas, vous avez le droit de vous opposer au profilage et au traitement des données personnelles sur la base des intérêts légitimes de Solid Insurance. Par "profilage", on entend le traitement automatisé de données à caractère personnel utilisé pour évaluer certains aspects de la personnalité d'une personne physique, en particulier pour analyser ou prévoir, par exemple, sa situation économique, ses préférences personnelles, ses intérêts,

etc. Solid Insurance utilise le profilage, par exemple pour effectuer des analyses de clients à des fins de marketing. Vous avez le droit de vous opposer au profilage dans le cas où il s'agirait d'un profilage à des fins de marketing.

#### **7.10.8 QUESTIONS CONCERNANT LE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES**

Veuillez contacter Solid Insurance aux coordonnées ci-dessous si vous avez des questions concernant le traitement des données personnelles:

##### **Délégué à la Protection des Données à Solid Insurance**

Telephone: +46 (0)42-623 60 00  
Email: DPO@solidab.se  
Address: Solid Insurance  
Boîte postale 22068  
SE-250 22 Helsingborg, Suède

Vous pouvez également contacter Datainspektionen (l'autorité suédoise d'inspection des données) pour toute réclamation.

Datainspektionen  
Boîte postale 8114  
SE-104 20 Stockholm, Suède

Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles par Solid Insurance, veuillez consulter le site Internet de Solid Insurance, [www.solidab.se](http://www.solidab.se)

#### **7.11 RÉCLAMATIONS**

Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision, ou en cas de tout autre problème relatif à nos produits ou services, veuillez nous contacter. Votre opinion est d'une grande importance pour nous notamment pour nous permettre de faire remonter les points pour lesquels vous n'êtes pas satisfait. Nous sommes prêts à reconsidérer une décision si, par exemple, les circonstances ont changé ou en cas d'incompréhension réciproque.

Veuillez adresser toute demande par écrit à l'Assureur à l'adresse suivante :

Solid Insurance  
Box 22068  
250 22 Helsingborg  
Suède

Dans tous les cas, vous conservez la faculté de saisir le tribunal compétent.

#### **7.12 AUTORITÉ DE CONTRÔLE**

Financial Supervisory Authority  
Finansinspektionen  
Box 7821  
SE-103 97 Stockholm  
Suède  
Tel: +46 8 787 80 00  
Fax: +46 8 24 13 35  
Email: [finansinspektionen@fi.se](mailto:finansinspektionen@fi.se)

#### **8. COMPAGNIE D'ASSURANCE COMPAGNIE**

Solid Insurance (Solid Försäkringsaktiebolag)  
Box 22068, 250 22 Helsingborg, Suède  
Service à la clientèle : +46 (0) 771 - 113 113  
E-mail : [kunder@solidab.se](mailto:kunder@solidab.se)  
Site Web : [www.solidab.com](http://www.solidab.com)  
N° d'enreg. de la société 516401-8482

Solid Insurance est une compagnie d'assurance basée en Suède et régie par la FSA suédoise (N° de réf. : 401229).

Veuillez vous reporter aux Conditions Générales pour de plus amples renseignements et l'intégralité des conditions d'assurance.