

ASSURANCE VOYAGE

Document d'information sur les produits d'assurance

Compagnie d'assurance : AWP P&C S.Π.



Assurance voyage « Sérénité »

AWP P&C S.A. - succursale grecque, exerçant sous le nom de Mondial Assistance (10, rue Premetis, Agios Dimitrios, 173 42, Attique) avec le numéro d'enregistrement d'entreprise 124252501001 et le numéro d'identification fiscale 098118029, opère en Grèce sous la forme d'une succursale légalement constituée.

Ce document fournit un résumé des informations essentielles sur le produit d'assurance « Assurance Voyage Classique » et ne tient pas compte de vos demandes et besoins spécifiques. Des informations précontractuelles complètes sont fournies dans les conditions générales et particulières du produit d'assurance. Lors de la souscription, vous recevrez les informations contractuelles avec les détails de votre couverture d'assurance. Pour être pleinement informé, veuillez les lire attentivement.

De quel type d'assurance s'agit-il ?

Notre produit est un produit de protection de voyage à court terme et offre aux voyageurs les avantages suivants : Assurance interruption de voyage, Assurance retard de voyage, Assurance bagages et Assurance retard de bagages, Frais médicaux/dentaires d'urgence ou Frais de transport d'urgence, Voyage Accident personnel,

UN QU'EST-CE QUI EST ASSURÉ ?

Retard de voyage

Quels événements sont assurés ?

✓ Retard du transporteur d'au moins 3 heures

Que sera remboursé ?

✓ Les frais de transport nécessaires pour vous aider à atteindre votre destination ou à rentrer chez vous
✓ Dépenses supplémentaires pour les repas, l'hébergement, la communication et le transport local

Somme assurée : 100€ par assuré jusqu'à un maximum de 1 jour

Frais médicaux/dentaires d'urgence et couverture du transport d'urgence

Quels événements sont assurés ?

✓ Maladie, blessure ou problème médical pendant le voyage

Que sera remboursé ?

✓ Frais de traitement nécessaire (en ambulatoire ou en milieu hospitalier) dispensé par un médecin ou dans un hôpital
✓ Frais de transport d'urgence et de rapatriement médical médicalement conseillé et justifié

Sommes assurées :

Soins médicaux d'urgence : jusqu'à 75 000 € par assuré

Soins dentaires d'urgence jusqu'à 250€ par assuré

Continuité médicale : pour une durée maximale de 30 jours jusqu'à 500€ par assuré

Évacuation d'urgence : jusqu'à 1 000 € par assuré

Transport au chevet du patient : jusqu'à 1.000€

Secrch, sauvetage et recouvrement : jusqu'à 5.000€ par assuré

Assurance bagages et assurance retard de bagages

Quels événements sont assurés ?

✓ Dommages/vols de bagages

✓ Retard des bagages d'au moins 6 heures

Que sera remboursé ?

✓ Valeur actuelle des articles perdus ou détruits

✓ Frais de réparation nécessaires pour les articles endommagés

Sommes assurées :

Assurance bagages : jusqu'à 1.000€ par assuré

Assurance Retard Bagages : jusqu'à 150€ par assuré

Interruption de voyage

Quels événements sont assurés ?

L'achèvement de votre voyage comme prévu n'est pas possible ou ne peut pas être prévu signal à (par exemple) :

✓ Blessure accidentelle grave

✓ Maladie grave inattendue qui n'était pas existante ou traitée avant la prise hors de l'assurance ou du début du voyage

Que sera remboursé ?

✓ Coûts au prorata des services de voyage assurés réservés mais non utilisés au destination

✓ Frais de transport/déplacements nécessaires pour continuer le voyage ou rentrer chez soi

QU'EST-CE QUI N'EST PAS ASSURÉ ?

Applicable à toutes les couvertures

X Événements dont la responsabilité peut incomber à l'organisateur du voyage, notamment pour des raisons de sécurité aérienne et/ou de surréservation

* Aucune couverture au-delà du maximum de 90 jours consécutifs de voyage

Interruption de voyage

X Maladies existantes qui ont été traitées avant la souscription de l'assurance ou le début du voyage

X Ordonnances de quarantaine généralement applicables au port ou à l'ensemble de la population, à un navire entier ou à une zone géographique entière

Retard de voyage

X Grève qui avait déjà été annoncée au moment de la souscription de l'assurance

Frais médicaux/dentaires d'urgence et transport d'urgence Couverture

X Les traitements prescrits médicalement dont vous saviez qu'ils étaient nécessaires avant le début du voyage ou que vous auriez dû prévoir compte tenu des circonstances que vous connaissiez

X Examens ou soins médicaux en raison de la perte ou de la détérioration des prothèses auditives, des lentilles, des lunettes et des lentilles de contact

Assurance bagages et assurance retard de bagages

X Billets, documents (de voyage), espèces et cartes de crédit, fournitures médicales

X Pertes causées par l'oubli ou la perte d'articles

x Retards de moins de 6 heures

Accident personnel de voyage

X Maladie

X Accident du Trattic

A Y A-T-IL DES RESTRICTIONS EN MATIÈRE DE COUVERTURE ?

! Guerre (déclarée ou non déclarée) ou copies conformes de guerre

! Troubles civils, sauf lorsque et dans la mesure où cela est contraire à la loi civile. le désordre ou les troubles sont expressément mentionnés dans les garanties assurées

! Événements terroristes

! Votre automutilation intentionnelle ou si vous tentez ou commettez un suicide

! Conditions médicales préexistantes non stabilisées qui ont été diagnostiquées ou traité avant la date de souscription du contrat

! Une épidémie ou une pandémie expressément mentionnée dans les garanties assurées

! Pollution, événements météorologiques ou climatiques

! Catastrophe naturelle, sauf lorsque et dans la mesure où une catastrophe naturelle est expressément mentionnée dans les garanties assurées

! Dépenses engagées sans l'accord préalable de notre Service Assistance

! Le coût du traitement ou des soins ne résultant pas d'une urgence médicale

- ✓ Frais supplémentaires d'hébergement/transports publics si une prolongation du voyage est nécessaire (jusqu'à 70€/jour pour un max. de 10 jours par assuré)

Accident personnel de voyage

Quels événements sont assurés ?

- ✓ Décès, invalidité permanente ou partielle suite à un accident de voyage

Que sera remboursé ?

Décès : 30.000€ forfaitaire

Invalidité permanente/partielle : le pourcentage d'invalidité par rapport au maximum indemnité forfaitaire de 30.000€

- ! La consommation d'alcool ou de drogues non prescrites médicalement
- ! Participation à un sport professionnel ou dangereux



OÙ SUIS-JE COUVERT ?

- ✓ L'assuré est couvert dans le(s) pays de destination, y compris les pays de transit, sauf si la fourniture de la couverture violerait toute loi ou réglementation applicable (y compris toute sanction économique/commerciale ou tout embargo).



QUELLES SONT MES OBLIGATIONS ?

Pour éviter que le contrat soit résilié et que les demandes d'indemnisation soient réduites ou refusées, l'assuré doit :

Lors de la souscription de ce contrat d'assurance

- Fournir à l'assureur des informations pertinentes, véridiques et complètes lui permettant de souscrire le contrat d'assurance ;
- Fournir à l'assureur les pièces justificatives sur demande ;
- Payer la prime comme indiqué dans la police d'assurance ;
- Lisez attentivement la documentation contractuelle pour vous assurer qu'elle offre la couverture nécessaire et que toutes les conditions générales applicables sont comprises.

Une fois le contrat d'assurance en vigueur

- Informer l'assureur dans les meilleurs délais de tout changement survenant et pouvant affecter la couverture ;
- Prendre des mesures raisonnables pour se protéger et protéger ses biens contre les accidents, les pertes, les dommages et pour minimiser tout sinistre.

En cas de sinistre

- Contactez l'assureur pour faire la réclamation immédiatement après la survenance d'un événement, conformément aux termes et conditions et fournissez la l'assureur avec toutes les pièces justificatives permettant de traiter la réclamation ;
- Informez l'assureur en cas de double assurance et indiquez-lui si l'assuré a reçu un paiement d'un autre assureur pour tout ou partie du sinistre.



QUAND ET COMMENT PAYER ?

La prime est payée au moment de la souscription de l'assurance voyage, par le moyen de paiement accepté lors de l'achat.



Quand commence et se termine la couverture ?

Les garanties prévues au contrat d'assurance débutent à la date de départ du voyage et prennent fin à la date de retour du voyage telle qu'indiquée dans la police d'assurance. L'assurance voyage ne peut pas couvrir les voyages d'une durée supérieure à 90 jours consécutifs.



COMMENT PUIS-JE ANNULER LE CONTRAT ?

Le contrat d'assurance prend fin à la date convenue. Vous n'êtes pas obligé de résilier

L'assuré peut résilier, dans les 14 premiers jours suivant la souscription du contrat d'assurance, le contrat d'assurance si celui-ci ne répond pas à ses besoins.

Dans le cas ci-dessus, veuillez envoyer un e-mail à globy@mondial-cssistance.gr pour demander l'annulation du contrat.

Veuillez noter que la résiliation du contrat n'est pas possible si l'assuré a effectué un sinistre ou a commencé son voyage.

Assurance voyage « Sérénité »

RÉSUMÉ DE LA COUVERTURE

COUVERTURE	QUAND ÇA S'APPLIQUE	AVANTAGE MAXIMAL
Couverture de retour anticipé/différé	Vous devez terminer votre voyage plus tôt ou plus tard que prévu initialement et devez récupérer des frais de transport supplémentaires pour votre retour chez vous.	Au prix coûtant
Couverture de continuation de voyage	Vos projets de voyage sont interrompus, mais vous continuez votre voyage.	Au prix coûtant
Couverture de séjour prolongé	Vos projets de voyage sont interrompus et vous devez récupérer les frais d'hébergement et de transport supplémentaires que vous avez engagés. Maximum de 70€ par jour/par assuré jusqu'à 10 jours	700€
Couverture retard de voyage	Vos projets de voyage sont retardés pendant votre voyage. Remboursement maximum par période de retard de 24 heures (nécessite des reçus) Délai minimum requis : 3 heures	100€
Couverture des bagages	Vos bagages sont perdus, endommagés ou volés pendant votre voyage. Bénéfice maximum pour tous les objets de grande valeur : 500€	1.000€
Couverture en cas de retard de bagages	Vos bagages sont retardés par une compagnie aérienne, une compagnie de croisière ou un autre transporteur pendant votre voyage. Délai minimum requis : 6 heures	150€
Couverture médicale/dentaire d'urgence	Vous devez payer les soins médicaux ou dentaires d'urgence pendant votre voyage. Sous-plafond Soins Dentaires : 250€ Sous-limite de continuation médicale : Maximum de 30 jours et jusqu'à 500€ par assuré	75.000€
Couverture de transport d'urgence	Un transport est nécessaire suite à une urgence médicale pendant votre voyage. Sous-limite d'évacuation d'urgence : 1 000 € Transport au chevet du patient sous-limite : 1.000€ Sous-limite Recherche et Sauvetage : 5.000€	Au prix coûtant
Couverture des accidents personnels de voyage	Vous subissez un décès ou une invalidité à la suite d'un accident de voyage au cours de votre voyage.	30.000€



Décès : le capital maximal en cas de décès
Invalidité permanente/partielle : le handicap
pourcentage de la prestation forfaitaire maximale

Ce qui précède n'est qu'une brève description de la couverture offerte par votre contrat d'assurance. Les modalités, conditions et exclusions s'appliquent à toutes les couvertures. Veuillez examiner attentivement votre contrat d'assurance pour obtenir tous les détails. Les définitions des termes figurant dans la section Définitions du contrat d'assurance s'appliqueront également à ces termes lorsqu'ils sont utilisés dans ce résumé de couverture.

Avis importants :

- La couverture médicale/dentaire d'urgence est secondaire. Si vous avez une assurance maladie, vous devez d'abord soumettre votre demande à ce fournisseur. Si vous n'avez pas d'assurance maladie ou si vous savez que votre assurance maladie ne couvre pas la zone géographique où votre urgence médicale est traitée, veuillez nous soumettre directement votre demande. Tout paiement que vous recevez d'un autre fournisseur d'assurance ou de toute autre entité sera déduit de votre demande.
- Sauf indication contraire, les limites de prestations indiquées ci-dessus s'appliquent par assuré désigné.

Période de rétractation

Vous pouvez annuler ou révoquer ce contrat d'assurance avec nous, en envoyant votre demande par écrit aux coordonnées indiquées ci-dessous, dans un délai de quatorze (14) jours sans avoir à indiquer de motif et recevoir un remboursement complet. Le délai de quatorze (14) jours commence à compter de la date à laquelle vous avez reçu votre police d'assurance et les documents d'accompagnement relatifs à votre assurance.

Veuillez noter que ce remboursement n'est disponible que si votre voyage assuré n'a pas encore débuté et si aucune réclamation n'a été déposée sur ce contrat d'assurance. Passé ce délai de 14 jours, votre prime n'est pas remboursable.

DÉTAILS DE CONTACT

Pour le service client, veuillez :

call: (+30) 211 99 09200 (9:00 - 20:30 CET, Mon - Fri)

e-mail : globy@mondial-assistance.gr

Pour déposer une réclamation, veuillez :

Appelez le : (+30) 210 99 88 118 (24h/24 et 7j/7)

e-mail : medical@mondial-assistance.gr



CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES

QUI NOUS SOMMES

Nous sommes la filiale grecque de la compagnie d'assurance étrangère sous le nom commercial "AWP P&C S.A.", dont le siège social est à Saint-Ouen-sur-Seine, en France. Nous opérons également sous la marque "Mondial Assistance".

Notre adresse postale est :
10, rue Premetis, Agios Dimitrios, Attique
Code postal : 173 42, Athènes

AWP P&C S.A. Greek Branch, opérant, dans le cas présent, sous la marque « Mondial Assistance », est une compagnie d'assurance autorisée à distribuer des produits d'assurance sur le territoire de la Grèce (10, rue Premetis, Agios Dimitrios, 173 42, Attique) ainsi qu'à Chypre et à Malte, opérant en libre prestation de services (FoS), avec le numéro d'enregistrement d'entreprise 124252501001 et le numéro d'identification fiscale 098118029.

AWP P&C S.A., which has its registered office in 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen-sur-Seine, France, is authorized by L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

À PROPOS DE CE CONTRAT D'ASSURANCE

Ce contrat d'assurance est notre contrat avec vous qui vous offre une couverture d'assurance pour un voyage spécifique. Veuillez le lire attentivement. Nous avons essayé de le rendre simple et facile à comprendre tout en décrivant clairement les termes et conditions de votre couverture. Si vous avez des questions, nous sommes disponibles pendant nos heures d'ouverture indiquées dans le résumé de la couverture. Il vous suffit de nous rendre visite en ligne ou de nous appeler en utilisant les coordonnées indiquées dans le résumé de la couverture. Et, si vos dispositions de voyage changent, assurez-vous de nous en informer afin que nous puissions apporter les mises à jour nécessaires à votre contrat d'assurance.

Ce contrat d'assurance a été établi sur la base des renseignements que vous avez fournis au moment de la souscription. Nous vous fournirons l'assurance décrite dans ce contrat d'assurance en échange du paiement de la prime et du respect de toutes les dispositions du présent contrat d'assurance. Vous remarquerez également que certains mots sont en italique. Ces mots sont définis dans la section « Définitions ». Les mots en majuscules renvoient aux noms des documents et des garanties figurant dans ce contrat d'assurance. Les titres sont fournis uniquement pour des raisons de commodité et n'ont aucune incidence sur votre couverture.

CE QUE CE CONTRAT D'ASSURANCE COMPREND ET COUVRE

Ce contrat d'assurance voyage ne couvre que les situations, événements et pertes spécifiques soudains et imprévus inclus dans ce contrat d'assurance, et uniquement dans les conditions décrites. Veuillez lire attentivement ce contrat d'assurance.

Votre contrat d'assurance se compose de deux (2) parties :

1. La police d'assurance qui confirme votre assurance
2. Le présent document de Conditions Générales et Particulières, qui décrit les garanties (y compris le Résumé des Garanties, qui fournit la liste particulière des garanties et prestations couvertes), les principales dispositions et conditions qui régissent ce Contrat d'Assurance.

NOTE:

Tous les sinistres ne sont pas couverts, même s'ils sont dus à un événement soudain, inattendu ou indépendant de votre volonté. Seuls les sinistres répondant aux conditions décrites dans le présent document Conditions générales et particulières peuvent être couverts. Veuillez vous référer à la section Exclusions générales du présent document pour connaître les exclusions applicables à toutes les garanties de votre contrat d'assurance.



CE QU'IL Y A À L'INTÉRIEUR

DÉFINITIONS	5
QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE ET PREND FIN	9
DESCRIPTION DES GARANTIES	10
A. COUVERTURE INTERRUPTION DE VOYAGE	10
B. COUVERTURE EN CAS DE RETARD DE VOYAGE	11
C. COUVERTURE DES BAGAGES	12
D. COUVERTURE EN CAS DE RETARD DE BAGAGES	13
E. COUVERTURE MÉDICALE/DENTAIRE D'URGENCE	13
F. COUVERTURE DE TRANSPORT D'URGENCE	14
G. COUVERTURE INDIVIDUELLE EN CAS D'ACCIDENT DE VOYAGE	16
H. SERVICES DE VOYAGE PENDANT VOTRE VOYAGE	16
EXCLUSIONS GÉNÉRALES	17
INFORMATIONS SUR LES RÉCLAMATIONS	19
DISPOSITIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES	20
FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS	23
DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES	26

DÉFINITIONS

Tout au long du présent Contrat d'assurance, les mots et toute forme de mot apparaissant en italique sont définis dans cette section.

Accident	Un événement inattendu et non intentionnel qui cause des blessures, des dommages matériels ou les deux.
Hébergement	Un hôtel ou tout autre type d'hébergement pour lequel vous effectuez une réservation ou dans lequel vous séjournez et engagez une dépense.
Acte de guerre	Tout acte associé à la guerre et se produisant au cours de celle-ci, ou la déclenchant directement.
bagages	Biens personnels que vous emportez avec vous ou que vous acquérez lors de votre voyage.
Troubles civils	Toute manifestation publique, grève, émeute, manifestation, rassemblement illégal ou trouble au sein d'une communauté, d'une région, d'un État ou d'une nation impliquant des actes de violence, la destruction de biens publics ou privés, l'anarchie, la désobéissance ou l'obstruction du libre accès ou de la libre circulation dans les espaces publics par des rassemblements de deux personnes ou plus. Cela n'inclut pas tout événement de ce type qui atteint le niveau d'un risque politique, d'un événement terroriste, d'une guerre ou d'un acte de guerre ou qui y est lié.
Sports d'escalade	Activité utilisant des harnais, des cordes, des dispositifs d'assurage, des crampons ou des piolets. Elle n'inclut pas l'escalade encadrée sur des surfaces artificielles destinées à l'escalade récréative.
Cohabitant	Une personne avec laquelle vous vivez actuellement et avec laquelle vous avez vécu pendant au moins 12 mois consécutifs et qui a au moins 18 ans.
Système informatique	Tout ordinateur, matériel, logiciel, système de communication ou appareil électronique (y compris, mais sans s'y limiter, smartphone, ordinateur portable, tablette, appareil portable), serveur, cloud, microcontrôleur ou système similaire, y compris toute entrée, sortie, périphérique de stockage de données, équipement réseau ou installation de sauvegarde associé.
Raisons couvertes	Les situations ou événements spécifiquement nommés pour lesquels vous êtes couvert en vertu du présent contrat d'assurance.
Cyber-risque	Toute perte, dommage, responsabilité, réclamation, coût ou dépense de toute nature directement ou indirectement causé par, contribuant à, résultant de ou découlant de ou en relation avec un ou plusieurs cas de l'un des éléments suivants : 1. Tout acte non autorisé, malveillant ou illégal, ou la menace d'un tel acte, impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou l'exploitation de tout système informatique ; 2. Toute erreur ou omission impliquant l'accès à, ou le traitement, l'utilisation ou le fonctionnement de tout système informatique ; 3. Toute indisponibilité partielle ou totale ou incapacité d'accès, de traitement, d'utilisation ou d'exploitation de tout système informatique ; ou 4. Toute perte d'utilisation, réduction de fonctionnalité, réparation, remplacement, restauration ou la reproduction de toute donnée, y compris de toute quantité correspondant à la valeur de ces données.
Date de départ	La date à laquelle vous êtes initialement prévu pour commencer votre voyage, telle qu'indiquée sur votre itinéraire de voyage.
Médecin	Une personne légalement autorisée à pratiquer la médecine ou la dentisterie et qui possède un permis si nécessaire. Il ne peut s'agir de vous, d'un compagnon de voyage, d'un membre de votre famille, d'un membre de la famille d'un compagnon de voyage, de la personne malade ou blessée ou d'un membre de la famille de cette personne.
Épidémie	Une maladie contagieuse reconnue ou qualifiée d'épidémie par un représentant de la Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle.
Membre de la famille	Votre : 1. Conjoint (par mariage, union de fait, partenariat domestique ou union civile) ; 2. Concubins; 3. Parents et beaux-parents; 4. Enfants, beaux-enfants, enfants en famille d'accueil, enfants adoptés ou enfants actuellement dans le

	processus d'adoption; 5. Frères et sœurs ; 6. Grands-parents et petits-enfants ; 7. Les beaux-parents suivants : mère, père, fils, fille, frère, sœur et grand-parent; 8. Tantes, oncles, nièces et neveux; 9. Tuteurs légaux et pupilles ; et 10. Aides familiaux rémunérés et résidents;
Objets de grande valeur	Objets de collection, bijoux, montres, pierres précieuses, perles, fourrures, appareils photo (y compris les caméras vidéo) et équipements connexes, instruments de musique, équipements audio professionnels, jumelles, télescopes, équipements sportifs, appareils mobiles, smartphones, ordinateurs, radios, drones, robots et autres appareils électroniques, y compris les pièces et accessoires des articles susmentionnés.
Activité en haute altitude	Une activité qui comprend, ou est destinée à comprendre, le fait de se déplacer à une altitude supérieure à 4 500 mètres, autrement qu'en tant que passager dans un avion commercial.
Hôpital	Établissement de soins actifs dont la fonction principale est de diagnostiquer et de traiter les personnes malades et blessées sous la supervision de médecins. Il doit : 1. Être principalement engagé dans la prestation de services diagnostiques et thérapeutiques aux patients hospitalisés ; 2. Avoir organisé des départements de médecine et de chirurgie majeure ; et 3. Être titulaire d'une licence si nécessaire.
Acte illégal	Un acte qui viole la loi là où il est commis.
Blessure	Dommages corporels.
Contrat d'assurance	Le présent contrat d'assurance voyage. Le Contrat d'Assurance comprend le présent document Conditions Générales et Particulières et la police d'assurance.
Transports publics locaux	Transporteurs locaux, de banlieue ou autres systèmes de transport urbain (tels que les trains de banlieue, les bus urbains, le métro, le traversier, les taxis, les chauffeurs à forfait ou autres transporteurs similaires) qui vous transportent ou transportent un compagnon de voyage sur moins de 150 kilomètres.
Panne mécanique	Un problème mécanique qui empêche le véhicule de rouler normalement, y compris un problème électrique, une crevaisson ou une panne de liquide (sauf le carburant).
Accompagnement médical	Une personne professionnelle engagée par notre équipe médicale pour accompagner une personne malade ou blessée pendant son transport. Une escorte médicale est formée pour fournir des soins médicaux à la personne transportée. Il ne peut s'agir d'un ami, d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille.
Médicalement nécessaire	Traitement requis pour votre maladie, blessure ou état de santé, compatible avec vos symptômes et pouvant vous être administré en toute sécurité. Ce traitement doit répondre aux normes de bonnes pratiques médicales et n'est pas destiné à votre convenance ou à celle du prestataire.
Catastrophe naturelle	Un événement météorologique ou géologique extrême de grande ampleur qui endommage des biens, perturbe les transports ou les services publics ou met en danger des personnes, y compris, sans s'y limiter : un tremblement de terre, un incendie, une inondation, un ouragan ou une éruption volcanique.
Pandémie	Une épidémie reconnue ou qualifiée de pandémie par un représentant de l'Organisation mondiale de la santé (OMS) ou une autorité gouvernementale officielle.
Risque politique	Un ou plusieurs des éléments suivants : • Tout événement, résistance organisée ou action visant ou impliquant l'intention de renverser, de supplanter ou de changer en dehors des processus juridiques normaux le chef d'État, un fonctionnaire élu, un fonctionnaire nommé, un gouvernement ou un groupe politique ou dirigeant organisé en place ; • Nationalisation; • Confiscation; • Expropriation, • Privation;

	• Réquisition; • Révolution; • Rébellion; • Insurrection; • Soulèvement; • Pouvoir militaire et usurpé.
Problème de santé préexistant	Une blessure, une maladie ou un état de santé qui, avant et y compris la date d'achat du présent contrat d'assurance : 1. A amené une personne à demander un examen médical, un diagnostic, des soins ou un traitement par un médecin; 2. Symptômes présentés ; ou 3. Obliger une personne à prendre des médicaments prescrits par un médecin (à moins que l'état ou les symptômes soient contrôlés par cette ordonnance et que l'ordonnance n'ait pas changé). La maladie, la blessure ou l'état de santé n'a pas besoin d'être formellement diagnostiqué pour être considéré comme un état de santé préexistant. Par exemple, une entorse au genou que vous avez subie avant et y compris la date de souscription de votre contrat d'assurance sera considérée comme une condition médicale préexistante. Si vous devez ultérieurement annuler votre voyage parce que, par exemple, l'entorse au genou nécessite maintenant une intervention chirurgicale, ou parce que votre convalescence prend plus de temps que prévu, ou pour toute autre raison découlant de l'entorse au genou, cela sera considéré comme une condition médicale préexistante.
Résidence principale	Votre adresse personnelle permanente et fixe à des fins juridiques et fiscales.
Quarantaine	Confinement involontaire obligatoire par ordre ou autre directive officielle d'un gouvernement, d'une autorité publique ou réglementaire, ou du capitaine d'un navire commercial sur lequel vous devez voyager pendant votre voyage, qui vise à arrêter la propagation d'une maladie contagieuse à laquelle vous ou un compagnon de voyage avez été exposé.
Coûts raisonnables et habituels	Montant généralement facturé pour un service spécifique dans une zone géographique donnée. Les frais doivent être adaptés à la disponibilité et à la complexité du service, à la disponibilité des pièces/matériaux/fournitures/équipements nécessaires et à la disponibilité de prestataires de services qualifiés et agréés.
Remboursement	Espèces, crédit ou bon pour un futur voyage auquel vous avez droit auprès d'un fournisseur de voyages, ou tout crédit, recouvrement ou remboursement auquel vous avez droit auprès de votre employeur, d'une autre compagnie d'assurance, d'un émetteur de carte de crédit ou de toute autre entité.
Date de retour	La date à laquelle vous êtes initialement prévu pour terminer votre voyage, telle qu'indiquée sur votre itinéraire de voyage.
Animal d'assistance	Tout chien dressé individuellement pour effectuer un travail ou des tâches au profit d'une personne handicapée, y compris un handicap physique, sensoriel, psychiatrique, intellectuel ou autre handicap mental. Les exemples de travail ou de tâches comprennent, sans toutefois s'y limiter, le guidage des personnes aveugles, l'alerte des personnes sourdes et le tirage d'un fauteuil roulant. Les autres espèces animales, qu'elles soient sauvages ou domestiques, dressées ou non, ne sont pas considérées comme des animaux d'assistance. Les effets dissuasifs de la présence d'un animal sur la criminalité et la fourniture d'un soutien émotionnel, de bien-être, de réconfort ou de compagnie ne sont pas considérés comme du travail ou des tâches au sens de cette définition.
Équipement sportif	Équipement ou biens utilisés pour participer à un sport.
Événement terroriste	Un acte, y compris, mais sans s'y limiter, l'usage de la force ou de la violence, de toute personne ou groupe de personnes, agissant seule ou au nom ou en relation avec toute organisation, qui constitue un acte de terrorisme tel que reconnu par l'autorité gouvernementale ou en vertu des lois de votre pays de résidence et est commis à des fins politiques, religieuses, ethniques et/ou idéologiques, y compris, mais sans s'y limiter, l'intention d'influencer toute organisation.

	gouvernement et/ou de faire peur au public ou à une partie du public. Cela n'inclut pas les risques politiques, la guerre ou les actes de guerre.
Accident de la route	Un événement inattendu et non intentionnel lié à la circulation, autre qu'une panne mécanique, qui cause des blessures, des dommages matériels ou les deux.
Transporteur de voyage	Une entreprise autorisée à transporter commercialement des passagers entre les villes contre rémunération, par voie terrestre, aérienne ou maritime. Elle ne comprend pas : 1. Sociétés de location de véhicules ; 2. Transporteurs privés ou non commerciaux ; 3. Transport affrété, à l'exception du transport de groupe affrété par votre voyageur ; ou 4. Transports publics locaux.
Fournisseur de voyages	Un agent de voyages, un voyageur, une compagnie aérienne, une compagnie de croisière, un hôtel, une compagnie ferroviaire ou un autre prestataire de services de voyage.
Compagnon de voyage	Une personne ou un animal d'assistance qui voyage avec vous ou qui vous accompagne pendant votre voyage. Un chef de groupe ou un accompagnateur n'est pas considéré comme un compagnon de voyage, sauf si vous partagez la même chambre que lui.
Voyage	Votre déplacement vers, dans et/ou à partir d'un lieu éloigné de votre résidence principale, qui est initialement prévu pour commencer à la date de votre départ et se terminer à la date de votre retour. Il ne peut pas inclure de déménagement ou de trajet domicile-travail.
Inhabitable	Une catastrophe naturelle, un incendie, une inondation, un cambriolage ou un acte de vandalisme a causé suffisamment de dommages (y compris une perte prolongée d'électricité, de gaz ou d'eau) pour qu'une personne raisonnable trouve sa résidence principale ou sa destination inaccessible ou impropre à l'utilisation.
Vandalisme	Tout acte illégal qui entraîne intentionnellement des dommages ou la destruction de biens corporels publics ou privés. Cela n'inclut pas les dommages ou la destruction de biens corporels publics ou privés causés par des actes terroristes, la guerre, des actes de guerre, des risques politiques ou des troubles civils.
Guerre	État ou période de conflit armé hostile, de guerre civile ou d'action militaire ou paramilitaire entre deux ou plusieurs des entités suivantes : une nation, un État, un gouvernement, un territoire ou un groupe politique ou dirigeant organisé. Cela comprend tous les actes ou événements directement associés à un tel conflit ou à une telle action et survenant au cours de celui-ci, ou déclenchant directement un tel conflit ou une telle action. Cette définition s'applique indépendamment du fait que la guerre ait été officiellement ou formellement déclarée.
Nous, notre ou notre	AWP P&C S.A. - Succursale grecque, opérant sous le nom de Mondial Assistance
Grève du travail	Un arrêt ou un ralentissement organisé et intentionnel du travail par un groupe d'employés, ou un retrait des services des employés, dans le but d'obliger leur employeur à se conformer ou à accéder aux revendications de ces employés. Cela n'inclut pas toute grève générale ou de grande ampleur des travailleurs ou du public dans une communauté, un État, une région ou une nation. Cela n'inclut pas non plus toute grève qui atteint le niveau de désordre civil ou de risque politique ou qui est liée à un tel désordre.
Vous ou Votre	Toutes les personnes mentionnées comme assurées dans la police d'assurance.

QUAND VOTRE COUVERTURE COMMENCE ET PREND FIN

Vous n'êtes admissible à la couverture que si nous acceptons votre demande d'assurance et vous envoyons une confirmation officielle. La date d'entrée en vigueur et la date de fin de la couverture de votre contrat d'assurance sont indiquées dans votre police d'assurance. Le contrat d'assurance entre en vigueur à la date indiquée sur la police d'assurance, à condition que la prime intégrale soit payée avant ou pendant l'émission du contrat d'assurance.

La couverture n'est fournie que pour les pertes qui surviennent pendant que votre contrat d'assurance est en vigueur.

À l'exception des voyages aller simple et des voyages aller-retour le jour même, la date de départ et la date de retour que vous avez fournies au moment de l'achat sont comptées comme deux jours de voyage distincts lorsque nous calculons la durée de votre voyage.

Votre contrat d'assurance prend fin à la date de fin de couverture indiquée sur la police d'assurance. Toutefois, il existe des situations où votre contrat d'assurance peut prendre fin à une date différente. Si votre contrat d'assurance a été souscrit avec une réservation aller simple, la date de fin de votre couverture sera la date de retour (ne dépassant pas 24 heures à compter de la date de départ indiquée sur vos documents de voyage).

De plus, votre contrat d'assurance prendra fin à la première des éventualités suivantes :

1. À 23h59 le jour où vous résiliez votre Contrat d'Assurance ;
2. À 23h59 le jour où vous terminez votre voyage, si vous terminez votre voyage plus tôt que prévu ;
3. À 23 h 59 le jour de votre arrivée dans un établissement médical pour des soins supplémentaires si vous mettez fin à votre voyage pour une raison médicale ; ou
4. À 23 h 59 le 90e jour du voyage, soit la durée maximale du voyage autorisée par ce produit d'assurance.

Toutefois, si votre voyage de retour est retardé en raison d'une raison couverte par le présent contrat d'assurance, nous prolongerons votre période de couverture jusqu'à ce que vous soyez en mesure de retourner à votre point d'origine ou à votre résidence principale, ou jusqu'à votre arrivée dans un établissement médical pour des soins supplémentaires après un rapatriement médical ou une interruption de voyage, selon la première éventualité.

Veuillez noter que ce contrat d'assurance s'applique à un voyage spécifique et ne peut pas être renouvelé.

DESCRIPTION DES GARANTIES

Dans cette section, nous allons décrire les différents types de couvertures d'assurance qui sont incluses dans votre contrat d'assurance. Nous expliquons chaque type de couverture et les conditions spécifiques qui doivent être respectées pour que la couverture soit applicable. Veuillez noter que des exclusions peuvent s'appliquer.

A. COUVERTURE INTERRUPTION DE VOYAGE

Retour anticipé/retardé

Si vous devez revenir plus tôt ou plus tard que votre date de retour initiale en raison d'une ou plusieurs des raisons couvertes énumérées ci-dessous, nous vous rembourserons, moins les remboursements disponibles, un ou plusieurs billets de transporteur pour votre voyage de retour vers votre résidence principale dans la même classe de service que celle que vous avez initialement réservée, jusqu'à la prestation maximale pour la couverture de retour anticipé/différé indiquée dans votre récapitulatif de couverture.

Suite du voyage

Si vous devez interrompre votre voyage pour une ou plusieurs des raisons couvertes énumérées ci-dessous, nous

- i. vous payer ou vous rembourser, moins les remboursements disponibles, les frais de transport nécessaires que vous engagez pour poursuivre votre voyage, jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la couverture de continuation de voyage indiquée dans votre résumé de couverture ;
- ii. vous rembourser les frais d'hébergement supplémentaires que vous êtes tenu de payer, moins les remboursements disponibles, jusqu'à concurrence de la prestation maximale pour la couverture de continuation de voyage indiquée dans votre résumé de couverture, si vous avez payé d'avance pour un hébergement partagé et que votre compagnon de voyage doit mettre fin à son voyage.

Séjour prolongé

Si vous devez interrompre votre voyage en raison d'une ou plusieurs des raisons couvertes énumérées ci-dessous et que l'interruption vous oblige à rester à votre destination (ou au lieu de l'interruption) plus longtemps que prévu initialement, nous vous rembourserons, moins les remboursements disponibles, jusqu'à concurrence du montant maximal de la couverture de séjour prolongé indiqué dans votre récapitulatif de couverture, pour les frais d'hébergement supplémentaires et de transports publics locaux.

Raisons couvertes :

1. Vous ou un compagnon de voyage tombez malade ou êtes blessé, ou développez un problème de santé suffisamment invalidant pour vous obliger à interrompre votre voyage (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie telle que la COVID-19).

La condition suivante s'applique :

- a. Un médecin doit vous examiner ou vous consulter, vous ou votre compagnon de voyage, avant que vous ne preniez la décision d'interrompre le voyage.

2. Un membre de votre famille qui ne voyage pas avec vous tombe malade ou se blesse, ou développe un problème de santé (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie comme la COVID-19).

La condition suivante s'applique :

- a. La maladie, la blessure ou l'état médical doit être considéré comme mettant la vie en danger par un médecin ou nécessiter une hospitalisation.

3. Vous, un compagnon de voyage, un membre de votre famille ou votre animal d'assistance décédez pendant votre voyage.

4. Vous ou un compagnon de voyage êtes mis en quarantaine pendant votre voyage en raison d'une exposition à :

- a. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie; ou
- b. Une épidémie ou une pandémie (comme la COVID-19), mais seulement lorsque les conditions suivantes sont réunies :
 - i. La quarantaine est spécifique à vous ou à un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être spécifiquement et individuellement désignés par leur nom dans un ordre ou une directive pour être placés en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie ; et

- ii. La quarantaine ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à un segment ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un navire (y compris les mesures de confinement, de confinement, de confinement ou autres restrictions similaires), ou (b) en fonction du lieu de départ, de destination ou de destination de la personne. Cette condition (ii) s'applique même si l'ordre ou la directive de quarantaine vous désigne spécifiquement, vous ou un compagnon de voyage, comme personne à mettre en quarantaine.

5. Vous ou un compagnon de voyage êtes impliqué dans un accident de la circulation.

L'une des conditions suivantes doit s'appliquer :

- a. Vous ou un compagnon de voyage avez besoin de soins médicaux ; ou
- b. Le véhicule doit être réparé car il n'est pas sécuritaire de le conduire.

6. Vous êtes légalement tenu d'assister à une procédure judiciaire pendant votre voyage.

La condition suivante s'applique :

- a. La présence n'a pas lieu dans le cadre de votre profession (par exemple, si vous assistez à une réunion en votre qualité d'avocat, de juge, de greffier, d'agent des forces de l'ordre ou de parajuriste, cela ne sera pas couvert).

7. Votre résidence principale devient inhabitable.

8. Vous ou un compagnon de voyage voyagez à bord d'un avion, d'un train, d'un véhicule ou d'un navire détourné.

9. Vous, un compagnon de voyage ou un membre de votre famille servant dans les forces armées êtes réaffecté ou votre statut de congé personnel a changé, sauf en cas de guerre ou de mesure disciplinaire.

B. COUVERTURE EN CAS DE RETARD DE VOYAGE

Si votre voyage ou celui d'un compagnon de voyage est retardé pour l'une des raisons couvertes énumérées ci-dessous, nous vous rembourserons les dépenses suivantes, moins les remboursements disponibles, jusqu'à la prestation maximale indiquée dans votre résumé de couverture pour retard de voyage :

- i. Vos frais de voyage prépayés perdus et les dépenses supplémentaires que vous engagez pendant et là où vous êtes retardé pour les repas, l'hébergement, la communication et le transport, sous réserve d'une limite quotidienne (24 heures) indiquée dans votre résumé de couverture.
- ii. Si le retard vous fait manquer le départ de votre croisière ou de votre circuit, les frais de transport nécessaires pour vous aider à rejoindre votre croisière/circuit ou à atteindre votre destination.
- iii. Si le retard vous fait manquer le départ de votre vol ou de votre train en raison d'un retard des transports publics locaux sur votre trajet vers l'aéroport ou la gare de départ, les frais de transport nécessaires pour vous aider à atteindre votre destination ou à rentrer chez vous.

REMARQUE : Nous ne vous rembourserons pas les dépenses qui relèvent de la responsabilité de votre transporteur ou de votre fournisseur de voyages.

Le retard doit être au moins égal au retard minimum requis indiqué dans votre résumé de couverture et dû à l'une des raisons couvertes suivantes :

- 1. Un retard du transporteur (cela n'inclut pas l'annulation du transporteur avant votre date de départ) ;
- 2. Une grève du travail, sauf menace ou annonce avant la souscription de votre contrat d'assurance
- 3. Mettez-vous en quarantaine pendant votre voyage en raison d'une exposition à :
 - a. Une maladie contagieuse autre qu'une épidémie ou une pandémie; ou
 - b. Une épidémie ou une pandémie (comme la COVID-19), mais seulement lorsque les conditions suivantes sont réunies :
 - i. La quarantaine est spécifique à vous ou à un compagnon de voyage, ce qui signifie que vous ou un compagnon de voyage devez être spécifiquement et individuellement désignés par votre nom dans un ordre ou une directive pour être placés en quarantaine en raison d'une épidémie ou d'une pandémie ; et

- ii. La quarantaine ne s'applique pas de manière générale ou étendue (a) à un segment ou à l'ensemble d'une population, d'une zone géographique, d'un bâtiment ou d'un navire (y compris les mesures de confinement, de confinement, de confinement ou autres restrictions similaires), ou (b) en fonction du lieu de départ, de destination ou de destination de la personne. Cette condition (ii) s'applique même si l'ordre ou la directive de quarantaine vous désigne spécifiquement, vous ou un compagnon de voyage, comme personne à mettre en quarantaine.

4. Une catastrophe naturelle ;

5. Documents de voyage perdus ou volés ;

6. Détournement d'avion, sauf s'il s'agit d'un événement terroriste ;

7. Désordre civil; ou

8. Un accident de la circulation.

9. Un transporteur refuse l'embarquement à vous ou à un compagnon de voyage en raison d'une suspicion de maladie contagieuse (y compris une maladie épidémique ou pandémique telle que la COVID-19). Cela n'inclut pas le refus d'embarquement en raison de votre refus ou de votre non-respect des règles ou des exigences de voyage ou d'entrée à votre destination.

C. COUVERTURE DES BAGAGES

Si vos bagages sont perdus par un fournisseur de voyages ou endommagés ou volés pendant votre voyage, nous vous paierons, moins les remboursements disponibles, le moindre des montants suivants, jusqu'à la prestation maximale indiquée pour la couverture des bagages dans votre

Résumé de la couverture :

i. Frais de réparation du bagage endommagé ; ou

ii. Coût de remplacement du bagage perdu, endommagé ou volé par un article identique ou similaire, réduit de 10 % pour chaque année complète depuis la date d'achat initiale, jusqu'à un maximum de 50 % de réduction.

Les conditions suivantes s'appliquent :

a. Vous avez pris les mesures nécessaires pour conserver vos bagages en sécurité et intacts et pour les récupérer ;

b. Vous avez déposé et conservé une copie d'un rapport donnant une description de la propriété et de sa valeur auprès de la les autorités locales compétentes, le transporteur, l'hôtel ou le voyageur dans les 24 heures suivant la découverte de la perte ; Vous devez

c. déposer et conserver une copie d'un rapport de police en cas de vol d'un ou de plusieurs objets de grande valeur ;

d. Vous devez fournir les reçus originaux ou une autre preuve d'achat pour chaque article perdu, endommagé ou volé. Pour les articles sans reçu original ou preuve d'achat, nous ne couvrirons que 50 % du coût de remplacement de l'article perdu, endommagé ou volé par le même article ou un article similaire ; et

e. Vous devez signaler le vol ou la perte d'un appareil cellulaire à votre fournisseur de réseau et demander le blocage de l'appareil.

Les éléments suivants ne sont pas couverts :

1. Animaux, y compris les restes d'animaux ;

2. Voitures, motocyclettes, moteurs, aéronefs, embarcations et autres véhicules ainsi que leurs accessoires et équipements connexes ;

3. Vélos, skis et planches à neige (sauf lorsqu'ils sont enregistrés auprès d'un transporteur) ;

4. Prothèses auditives, lunettes de prescription et lentilles de contact ;

5. Dents artificielles, prothèses et appareils orthopédiques ;

6. Fauteuils roulants et autres appareils de mobilité ;

7. Consommables, médicaments, équipements/fournitures médicales et denrées périssables ;

8. Billets, passeports, actes, plans, timbres et autres documents ;

9. Argent, devises, cartes de crédit, billets ou titres de créance, instruments négociables, chèques de voyage, titres, lingots et clés ;

10. Tapis et moquettes ;

11. Antiquités et objets d'art ;

12. Objets fragiles ou cassants ;

13. Armes à feu et autres armes, y compris les munitions ;

14. Les biens incorporels, y compris les logiciels et les données électroniques ;

15. Propriété à usage commercial ou commercial ;

16. Biens qui ne vous appartiennent pas ;

17. Objets de grande valeur volés dans une voiture, verrouillée ou déverrouillée ;

18. Bagages pendant qu'ils sont :

- a. Expédié, sauf par l'intermédiaire de votre transporteur de voyage ;
- b. Dans ou sur une remorque de voiture;
- c. Sans surveillance dans un véhicule à moteur non verrouillé ; ou
- d. Sans surveillance dans un véhicule à moteur verrouillé, à moins que les bagages ne soient pas visibles de l'extérieur ;

19. Les bagages égarés, oubliés ou perdus alors qu'ils sont en votre possession.

D. COUVERTURE EN CAS DE RETARD DE BAGAGES

Si vos bagages sont retardés par un fournisseur de voyages pendant votre voyage, nous vous rembourserons les dépenses engagées pour les articles essentiels dont vous avez besoin jusqu'à l'arrivée de vos bagages, jusqu'à concurrence de la prestation maximale indiquée dans votre résumé de couverture pour retard de bagages.

La condition suivante s'applique :

- a. Vos bagages doivent être retardés d'au moins la durée minimale de retard requise indiquée sous « Retard de bagages » dans votre résumé de couverture.

E. COUVERTURE MÉDICALE/DENTAIRE D'URGENCE

Si vous recevez des soins médicaux ou dentaires d'urgence pendant votre voyage pour l'une des raisons couvertes suivantes, nous vous rembourserons les frais raisonnables et habituels de ces soins dont vous êtes responsable, jusqu'à concurrence de la prestation maximale indiquée pour la couverture médicale/dentaire d'urgence dans votre résumé de couverture (les soins dentaires sont soumis à la sous-limite maximale indiquée pour les soins dentaires) :

1. Pendant votre voyage, vous souffrez d'une maladie, d'une blessure ou d'un problème de santé soudain et inattendu qui pourrait causer un préjudice grave s'il n'est pas traité avant votre retour à la maison (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie comme la COVID-19).
2. Pendant votre voyage, vous avez une blessure ou une infection dentaire, une obturation perdue ou une dent cassée qui nécessite un traitement.

Si vous devez être admis à l'hôpital en tant que patient hospitalisé, nous pouvons être en mesure de garantir ou d'avancer des paiements, lorsqu'ils sont acceptés, jusqu'à la limite de votre couverture médicale/dentaire d'urgence.

IMPORTANT : Veuillez noter qu'il s'agit d'une couverture secondaire. Si vous avez une assurance maladie, vous devez d'abord soumettre votre demande à ce fournisseur. Si vous n'avez pas d'assurance maladie ou si vous savez que votre assurance maladie ne couvre pas la zone géographique où votre urgence médicale est traitée, veuillez nous soumettre directement votre demande. Tout paiement que vous recevrez d'un autre fournisseur d'assurance ou de toute autre entité sera déduit de votre demande.

Les conditions et exclusions suivantes s'appliquent en plus des exclusions générales :

- a. Les soins doivent être médicalement nécessaires pour traiter une situation d'urgence et ces soins doivent être fournis par un médecin, un dentiste, un hôpital ou un autre prestataire autorisé à exercer la médecine ou la dentisterie.
- b. Cette couverture ne couvrira pas les soins prodigués pendant plus de trente (30) jours après votre retour de voyage à votre résidence principale ou à un établissement médical dans votre pays de résidence pour des soins supplémentaires suite à une évacuation médicale ou à un rapatriement médical.
- c. Cette couverture ne couvrira pas les soins liés à une maladie, une blessure ou un problème médical qui ne survient pas pendant votre voyage ;
- d. Cette couverture ne couvrira pas les soins ou services non urgents en général et les soins et services suivants prestations notamment :
 1. Chirurgie ou soins esthétiques électifs ;
 2. Examens annuels ou de routine ;
 3. Soins de longue durée;
 4. Traitements contre les allergies (à moins que la réaction allergique ne mette la vie en danger) ;

5. Les examens ou soins liés à la perte ou à l'endommagement des prothèses auditives, des prothèses dentaires, des lunettes et des lentilles de contact ;
6. Physiothérapie, réadaptation ou soins palliatifs (sauf si cela est nécessaire pour vous stabiliser) ;
7. Traitement expérimental; et
8. Tout autre soin médical ou dentaire non urgent.

F. COUVERTURE DE TRANSPORT D'URGENCE

IMPORTANT:

- Si votre urgence est immédiate ou met votre vie en danger, consultez immédiatement un service d'urgence local.
- Nous ne sommes pas et ne serons pas considérés comme un fournisseur de services médicaux ou d'urgence.
- Nous agissons en conformité avec toutes les lois et réglementations nationales et internationales, et nos services sont soumis aux approbations des autorités locales compétentes et aux restrictions de voyage et réglementaires actives.

Évacuation d'urgence (transport vers l'établissement médical approprié le plus proche)

Si vous tombez gravement malade ou êtes blessé ou développez un problème de santé (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie telle que la COVID-19) pendant votre voyage, nous paierons le transport d'urgence local depuis le lieu de l'incident initial jusqu'à un médecin local ou un établissement médical local jusqu'à la prestation maximale indiquée dans votre résumé de couverture pour l'évacuation d'urgence. Si nous déterminons que les établissements médicaux locaux ne sont pas en mesure de fournir un traitement médical approprié :

1. Notre équipe médicale consultera le médecin local pour obtenir les informations nécessaires pour prendre des décisions appropriées concernant votre état de santé général ;
2. Nous identifierons l'hôpital approprié le plus proche ou tout autre établissement approprié disponible, prendrons les dispositions nécessaires pour vous y transporter et paierons ce transport ; et
3. Nous organiserons et paierons une escorte médicale si nous déterminons qu'elle est nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent aux points 1, 2 et 3 ci-dessus :

- a. Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter et nous devons prendre toutes les dispositions de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons que le montant que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour les dispositions de transport que nous n'avons pas autorisées ou organisées ;
- b. Toutes les décisions concernant votre évacuation doivent être prises par des professionnels de la santé agréés dans les pays où ils exercent ;
- c. Vous devez vous conformer aux décisions prises par nos équipes d'assistance et médicales. En cas de non-respect, vous nous dégagez de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions et nous nous réservons le droit de ne pas vous fournir de couverture ;
- d. Un ou plusieurs fournisseurs de transport d'urgence doivent être disposés et capables de vous transporter de votre emplacement actuel à l'hôpital ou à l'établissement identifié.

Rapatriement médical (vous ramener chez vous après avoir reçu des soins)

Si vous tombez gravement malade ou êtes blessé ou développez un problème de santé (y compris un diagnostic d'épidémie ou de pandémie telle que la COVID-19) pendant votre voyage et que notre équipe médicale confirme auprès du médecin traitant que vous êtes médicalement stable pour voyager, nous :

1. Organisez et payez votre transport par service régulier sur un transporteur public dans la même classe de service que celle que vous avez réservée à l'origine, à moins qu'une classe de service différente ne soit médicalement nécessaire, pour le trajet retour de votre voyage, moins les remboursements disponibles pour les billets non utilisés. Le transport se fera vers l'une des destinations suivantes :
 - a. Votre résidence principale;
 - b. Un lieu de votre choix dans votre pays de résidence ; ou
 - c. Un établissement médical à proximité de votre résidence principale ou dans un lieu de votre choix dans votre pays de résidence. Dans les deux cas, l'établissement médical doit être disposé et capable de vous accepter comme patient et doit être approuvé par notre équipe médicale comme étant médicalement approprié pour la poursuite de vos soins.

2. Organiser et payer une escorte médicale si notre équipe médicale détermine qu'elle est nécessaire.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Des aménagements spéciaux doivent être médicalement nécessaires pour votre transport (par exemple, si plus d'un siège est médicalement nécessaire pour que vous puissiez voyager).
- b. Vous ou quelqu'un en votre nom devez nous contacter et nous devons prendre toutes les dispositions de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons que le montant que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires. Nous n'assumerons aucune responsabilité pour tout transport que nous n'avons pas autorisé ou organisé ;
- c. Toutes les décisions concernant votre rapatriement doivent être prises par des professionnels de la santé agréés dans les pays où ils exercent ;
- d. Vous devez vous conformer aux décisions prises par nos équipes d'assistance et médicales. En cas de non-respect, vous nous dégagez de toute responsabilité quant aux conséquences de vos décisions et nous nous réservons le droit de ne pas vous fournir de couverture ;
- e. Un ou plusieurs fournisseurs de transport d'urgence doivent être disposés et capables de vous transporter de votre emplacement actuel à l'hôpital ou à l'établissement identifié.

Transport au chevet du patient (amener un ami ou un membre de la famille à vous)

Si le médecin traitant vous informe que vous serez hospitalisé pendant plus de 72 heures au cours de votre voyage ou que votre état met immédiatement votre vie en danger, nous organiserons et paierons le transport aller-retour en classe économique sur un transporteur jusqu'à la prestation maximale indiquée dans votre résumé de couverture pour le transport jusqu'au chevet d'un ami ou d'un membre de votre famille pour qu'il reste avec vous.

La condition suivante s'applique :

- a. Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter et nous devons prendre toutes les dispositions nécessaires en matière de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons que le montant que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires.

Retour des personnes à charge (Ramener les mineurs et les personnes à charge à la maison)

Si vous décédez ou si le médecin traitant vous informe pendant votre voyage que vous serez hospitalisé pendant plus de 24 heures au cours de votre voyage, nous organiserons et paierons le transport de vos compagnons de voyage âgés de moins de 18 ans ou des personnes à charge nécessitant votre surveillance et vos soins à temps plein vers l'un des lieux suivants :

1. Votre résidence principale; ou
2. Un lieu de votre choix dans votre pays de résidence.

Nous organiserons et paierons la présence d'un membre adulte de la famille pour accompagner vos compagnons de voyage âgés de moins de 18 ans ou les personnes à charge nécessitant votre surveillance et vos soins à temps plein, si nous déterminons que cela est nécessaire.

Le transport sera effectué par un transporteur de la même classe de service que celle réservée à l'origine. Les remboursements disponibles pour les billets non utilisés seront déduits du montant total à payer.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Cette prestation n'est disponible que si vous êtes hospitalisé ou si vous décédez, et si aucun membre adulte de votre famille ne voyage avec vous et n'est en mesure de prendre soin de vos compagnons de voyage âgés de moins de 18 ans ou de vos personnes à charge.
- b. Vous ou une personne agissant en votre nom devez nous contacter et nous devons prendre toutes les dispositions nécessaires en matière de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons que le montant que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires.

Rapatriement des restes (ramener votre dépouille à la maison)

Nous organiserons et paierons les services et fournitures raisonnables et nécessaires pour transporter votre dépouille vers l'un des ce qui suit:

1. Une maison funéraire près de votre résidence principale; ou
2. Une maison funéraire située dans votre pays de résidence

Les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Une personne en votre nom doit nous contacter et nous devons prendre toutes les dispositions de transport à l'avance. Si nous n'avons pas autorisé et organisé le transport, nous ne paierons que le montant que nous aurions payé si nous avions pris les dispositions nécessaires ; et
- b. Le décès doit survenir pendant votre voyage.

Si un membre de votre famille décide de prendre des dispositions pour vos funérailles, votre enterrement ou votre crémation sur le lieu de votre décès, nous rembourserons les frais nécessaires jusqu'à concurrence du montant qu'il nous aurait coûté pour transporter votre dépouille jusqu'à une maison funéraire près de votre résidence principale.

Recherche et sauvetage

Nous paierons les frais de recherche et de sauvetage par une équipe de sauvetage professionnelle, jusqu'à concurrence de la prestation maximale indiquée pour la couverture de recherche et de sauvetage dans votre résumé de couverture, si vous êtes porté disparu pendant votre voyage ou si vous devez être secouru lors d'une urgence physique.

G. COUVERTURE INDIVIDUELLE EN CAS D'ACCIDENT DE VOYAGE

ACCIDENT CORPOREL DE VOYAGE : Cette garantie couvre les dommages corporels subis au cours de votre voyage et causés uniquement par des moyens violents, accidentels, soudains, extérieurs et visibles (à l'exclusion de la maladie et des accidents de la circulation) et qui sont la seule cause de votre décès ou de votre invalidité permanente totale ou partielle.

Nous fournirons une indemnisation jusqu'à la limite maximale de la couverture « Accident corporel » comme indiqué dans le résumé de la couverture pour les cas suivants :

1. Paiement aux bénéficiaires de l'Assuré en cas de décès de l'Assuré à la suite d'un accident,
2. Versement à l'Assuré en cas d'invalidité permanente totale ou partielle résultant d'un accident, à un taux proportionnel au degré d'invalidité.

Veuillez noter que le degré d'invalidité doit être confirmé par un certificat d'invalidité du Centre de certification des personnes handicapées (KEPA) ou un autre certificat d'un organisme étatique compétent, que l'assuré doit fournir.

H. SERVICES DE VOYAGE PENDANT VOTRE VOYAGE

Si vous avez besoin de services de voyage pendant votre voyage, nous sommes disponibles 24 heures sur 24. Grâce à notre présence mondiale et à notre personnel multilingue, nous sommes là pour vous aider.

Trouver un médecin ou un établissement médical

Si vous avez besoin des soins d'un médecin ou d'un établissement médical pendant votre voyage, nous pouvons vous aider à en trouver un.

Surveillance de vos soins

Si vous êtes hospitalisé, notre personnel médical restera en contact avec vous et le médecin qui vous soigne. Nous pouvons également informer votre famille et votre médecin de votre maladie ou de votre blessure et les tenir au courant de votre état de santé.

Aide en espèces d'urgence

Si votre voyage est retardé ou interrompu et que vous avez besoin d'argent supplémentaire pour payer des dépenses imprévues, nous pouvons vous aider à organiser le transfert de fonds de votre famille ou de vos amis.

EXCLUSIONS GÉNÉRALES

Cette section décrit les exclusions générales applicables à toutes les garanties prévues par votre contrat d'assurance. Une « exclusion » est un élément qui n'est pas couvert par ce contrat d'assurance et qui, par conséquent, ne donne droit à aucun paiement ni service.

Ce contrat d'assurance ne fournit aucune couverture, avantage ou service pour toute activité qui violerait toute loi ou réglementation applicable, y compris, sans limitation, toute sanction ou embargo économique/commercial.

Si vous avez voyagé en dépit d'une ordonnance ou d'un avis déconseillant les voyages émis par votre pays d'origine ou de destination de voyage gouvernement ou autorité locale, le présent contrat d'assurance exclut toute perte résultant directement ou indirectement, découlant de ou liée à toute raison ou objet d'un tel ordre ou conseil de voyage.

Ce contrat d'assurance ne couvre pas les pertes résultant directement ou indirectement de l'une des exclusions générales suivantes si elles vous affectent, vous, un compagnon de voyage ou un membre de votre famille :

1. Toute perte, condition ou événement qui était connu, prévisible, prévu ou attendu lors de la souscription de votre contrat d'assurance ;
2. Conditions médicales préexistantes;
3. Votre automutilation intentionnelle ou si vous tentez ou commettez un suicide ;
4. Grossesse ou accouchement normal et sans complications ;
5. Traitements de fertilité ou avortement volontaire ;
6. L'usage ou l'abus d'alcool ou de drogues, ou tout symptôme physique associé. Cela ne s'applique pas aux médicaments prescrits par un médecin et utilisés comme prescrits ;
7. Actes commis avec l'intention de causer une perte ;
8. Opérer ou travailler comme membre d'équipage (y compris comme stagiaire ou apprenant/étudiant) à bord d'un aéronef, d'un véhicule commercial ou d'une embarcation commerciale ;
9. Participer ou s'entraîner pour une compétition sportive professionnelle ou semi-professionnelle ;
10. Participer ou s'entraîner à une compétition sportive amateur pendant votre voyage. Cela n'inclut pas la participation à des compétitions et tournois sportifs récréatifs informels organisés par des hôtels, des complexes touristiques ou des compagnies de croisière pour divertir leurs clients.
11. Participer à des sports et activités extrêmes à haut risque en général et aux activités suivantes en particulier :
 - a. Parachutisme, BASE jump, deltaplane ou parachutisme ;
 - b. Saut à l'élastique;
 - c. Spéléologie, descente en rappel ou spéléologie ;
 - d. Skier ou faire du snowboard en dehors des sentiers balisés ou dans une zone accessible par hélicoptère;
 - e. Sports d'escalade ou escalade libre ;
 - f. Toute activité en haute altitude;
 - g. Combat personnel ou sports de combat;
 - h. Participer à des courses ou s'entraîner à faire des courses avec un véhicule motorisé ou une embarcation;
 - i. Plongée libre ; ou
 - j. Plongée sous-marine à une profondeur supérieure à 20 mètres ou sans moniteur de plongée.
12. Un acte illégal entraînant une condamnation, sauf lorsque vous, un compagnon de voyage, un membre de votre famille ou votre animal d'assistance êtes victime d'un tel acte ;
13. Une épidémie ou une pandémie, sauf lorsque et dans la mesure où une épidémie ou une pandémie est expressément mentionnée et couverte par une couverture d'interruption de voyage, une couverture de retard de voyage ou une couverture médicale/dentaire d'urgence ;
14. Catastrophe naturelle, sauf lorsque et dans la mesure où une catastrophe naturelle est expressément mentionnée et couverte par la couverture Interruption de voyage ou la couverture Retard de voyage ;
15. Pollution de l'air, de l'eau ou autre, ou menace de rejet de polluants, y compris pollution ou contamination thermique, biologique et chimique ;

16. Réaction nucléaire, rayonnement ou contamination radioactive ;
17. Guerre ou actes de guerre ;
18. Service militaire, sauf lorsque et dans la mesure où le service militaire est expressément mentionné et couvert par la couverture d'interruption de voyage ;
19. Risque politique ;
20. Risque cybernétique ;
21. Troubles civils, sauf lorsque et dans la mesure où les troubles civils sont expressément mentionnés et couverts par la couverture d'interruption de voyage ou la couverture de retard de voyage ;
22. Événements terroristes.
23. Actes, alertes/bulletins de voyage ou interdictions de tout gouvernement ou autorité publique, sauf lorsque et aux conditions prévues par la loi.
dans la mesure où un acte, une alerte/un bulletin de voyage ou une interdiction émanant d'un gouvernement ou d'une autorité publique est expressément mentionné et couvert par la couverture d'interruption de voyage ;
24. La cessation totale des activités de tout fournisseur de voyages en raison de sa situation financière, avec ou sans dépôt de bilan ;
25. Les restrictions imposées par un fournisseur de voyages sur tout bagage, y compris les fournitures ou équipements médicaux ;
26. L'usure normale ou les défauts de matériaux ou de fabrication ;
27. Un acte de négligence grave de votre part ou de la part d'un compagnon de voyage ;

IMPORTANT : Vous n'êtes pas admissible à un remboursement au titre d'une quelconque couverture si :

1. Vos billets de voyage n'indiquent pas les dates de voyage ;
2. La date de départ et la date de retour indiquées sur le récapitulatif de la couverture ne correspondent pas à la date de départ et à la date de retour réelles de votre voyage (ne s'applique pas à l'assurance souscrite avec une réservation aller simple) ; ou
3. Vous avez l'intention de recevoir des soins de santé ou un traitement médical de quelque nature que ce soit pendant votre voyage.

INFORMATIONS SUR LES RÉCLAMATIONS

Notre objectif est de rendre ce processus aussi simple que possible. Veuillez examiner attentivement votre contrat d'assurance et votre résumé de couverture avant de soumettre votre réclamation pour vous assurer que votre incident est admissible à une réclamation couverte. Veuillez noter que toutes les pertes ne sont pas couvertes, même si elles résultent d'un événement soudain, inattendu ou indépendant de votre volonté.

Veuillez utiliser l'une des méthodes suivantes pour faire une réclamation :

- Appelez-nous au (+30) 210 99 88 118 (24h/24 et 7j/7)
- Envoyez un e-mail à medical@mondial-assistance.gr

Lors de la soumission de votre réclamation, veuillez nous fournir toutes les informations et tous les documents demandés dans les plus brefs délais. Il est important d'inclure autant de détails que possible pour accélérer le traitement de la réclamation. Veuillez conserver des copies de toutes les informations que vous nous envoyez.

Vous devez avoir réuni les informations nécessaires pour étayer votre demande. Vous trouverez ci-dessous une liste indicative des démarches à effectuer et des documents dont nous aurons besoin pour traiter votre demande. Il se peut que nous ayons besoin d'informations et/ou de preuves supplémentaires après le dépôt de votre demande. Dans ce cas, nous vous en informerons dès que possible.

Pour toute réclamation veuillez fournir :

- Vos factures de réservation de voyage originales et vos documents de voyage indiquant les dates et heures de voyage. Les reçus et factures originaux de toutes les dépenses que vous avez engagées.
- Les factures originales ou les factures que vous êtes tenu de payer.
- Détails de toute autre assurance que vous possédez et qui couvre les mêmes risques, comme une assurance habitation ou une assurance maladie privée.
- Autant de preuves que possible pour étayer votre réclamation.

Veuillez noter que les recommandations/conseils du médecin doivent être fournis par écrit sous forme d'avis/rapports médicaux officiels.

Pour les sinistres relevant de plusieurs risques d'assurance :

- Pour les réclamations relatives à un refus d'entrée ou d'embarquement, nous exigerons une confirmation écrite du voyageur ou du fournisseur de transports publics locaux concernant la date et le motif du refus.
- Si la réclamation est faite en raison de problèmes à la résidence principale, nous aurons besoin d'une confirmation écrite de l'entreprise de réparation, du service d'urgence ou de l'assureur immobilier/expert immobilier qui s'est rendu sur place.
- Si votre réclamation est due à une procédure judiciaire, nous aurons besoin d'une preuve du tribunal ou de l'autorité compétente concernant la raison de votre présence physique demandée et qu'elle ne peut être reportée.
- Pour les réclamations relatives à des conditions météorologiques extraordinaires, nous aurons besoin de preuves de la cause et de l'étendue de l'urgence dans la zone de votre résidence principale ou lorsque cela est nécessaire.

Interruption de voyage

- Si vous devez interrompre votre voyage, merci de nous appeler au plus vite afin d'obtenir notre accord préalable.
- Les factures originales de votre réservation indiquant l'heure et la date de départ révisées et précisant également si tout remboursement peut être effectué.
- Pour les réclamations relatives à une maladie ou à une blessure, un rapport médical/diagnostic du médecin traitant doit être rempli. en cas de décès, une copie de l'acte de décès est exigée.
- Si votre réclamation découle d'autres circonstances, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces circonstances.

Retard de voyage

- Confirmation écrite de la compagnie aérienne, ferroviaire, maritime ou d'assistance en escale ou du prestataire de services concernant les heures de départ prévues et réelles et les raisons du départ retardé.

Une description détaillée des circonstances qui vous ont amené à manquer votre départ, accompagnée d'une preuve du fournisseur de transport public ou de l'entité qui a fourni des services d'assistance routière au véhicule privé dans lequel vous voyagez.

- Si votre réclamation découle d'autres circonstances, veuillez fournir des preuves indépendantes de ces circonstances.

- Vous devez fournir les reçus originaux des dépenses que vous avez engagées pour que nous puissions vous rembourser.

bagages

- Signalez le vol, le dommage ou la perte à la police dans les 24 heures suivant la découverte et demandez un rapport de police écrit.

- Le cas échéant, vous devez également signaler le vol, le dommage ou la perte à votre transporteur, à votre agent de voyages, à votre prestataire de services au sol ou à votre gestionnaire d'hébergement et demander un rapport écrit.

- En cas de retard, de perte ou de dommage pendant la garde de votre voyageur, établissez le rapport le plus rapidement possible et demandez-en une copie écrite. Pour les compagnies aériennes en particulier, vous devez remplir rapidement un rapport d'irrégularité de propriété (PIR)

auprès de la compagnie aérienne ou de son prestataire de services d'assistance en escale.

- Reçus originaux ou autre preuve appropriée d'achat/de propriété/de valeur pour les bagages perdus, volés ou endommagés.

- Conservez les articles endommagés, car nous devons peut-être les vérifier. Si nous remboursons ou remplaçons un article endommagé, cet article devient alors notre propriété.

- Demandez à votre opérateur de bloquer les téléphones portables perdus ou volés et obtenez une confirmation écrite de cette action de la part du fournisseur.

Retard des bagages

- Signalez la perte au voyageur et recevez un rapport écrit de sa part. Pour les compagnies aériennes, vous devez immédiatement remplir un rapport d'irrégularité de propriété (PIR) auprès de la compagnie aérienne ou de son prestataire de services d'assistance en escale.

- Reçus originaux, bons ou autre preuve d'achat appropriée pour les articles de remplacement essentiels.

Soins médicaux/dentaires d'urgence et transport d'urgence

- Contactez toujours le service médical d'urgence 24h/24 lorsque vous êtes hospitalisé, lorsque vous avez besoin d'un rapatriement ou lorsque les frais médicaux sont susceptibles de dépasser 500 €.

- Preuve médicale du médecin traitant pour confirmer la maladie ou la blessure et le traitement

DISPOSITIONS ET CONDITIONS GÉNÉRALES

Les conditions suivantes s'appliquent à votre assurance. Veuillez les lire attentivement.

1. MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

Confirmation écrite : Toute modification apportée à ce document ou à tout autre document accompagnant cette assurance est soumise à notre confirmation écrite.

2. LOI APPLICABLE ET JURIDICTION

La loi applicable au présent contrat d'assurance est la loi grecque et toutes les communications et documents s'y rapportant seront rédigés en grec.

Les tribunaux d'Athènes auront compétence exclusive pour régler tout litige découlant du présent contrat d'assurance ou en relation avec celui-ci.

3. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

L'Assureur collecte et traite les données personnelles de l'Assuré exclusivement et uniquement pour l'administration du Contrat d'Assurance (y compris la fourniture adéquate des services appropriés et le traitement des éventuelles réclamations, demandes et requêtes de satisfaction des droits). Dans ce cadre, l'Assureur déclare et garantit qu'il est pleinement conscient

et se conforme à toutes ses obligations en vertu du cadre juridique et réglementaire applicable en matière de protection des données personnelles, y compris le Règlement général sur la protection des données (679/2016) du Parlement européen et du Conseil. En particulier, l'Assureur déclare et garantit que (i) pour votre commodité et pour votre Contrat d'Assurance respectif, il obtiendra de manière légale et transparente vos données personnelles absolument nécessaires et requises ; (ii) il vous fournira toute information requise concernant le traitement de vos données personnelles en votre nom ; et (iii) il veillera à ce que vous obteniez tout consentement nécessaire au traitement de vos données personnelles en son nom, sauf s'il existe une autre base légale pour un tel traitement.

4. RÉGIME DE SANCTIONS FINANCIÈRES (SANCTIONS INTERNATIONALES)

Votre contrat d'assurance ne peut pas fournir de couverture ou de prestation dans la mesure où la couverture ou la prestation violerait une sanction, une loi ou une réglementation économique ou commerciale applicable des Nations Unies, de l'Union européenne, des États-Unis d'Amérique ou de toute autre sanction économique ou commerciale applicable. Nous rejeterons les réclamations adressées aux personnes, entreprises, gouvernements et autres tiers pour lesquels cela est interdit en vertu d'accords ou de sanctions nationaux ou internationaux.

5. COASSURANCE/ASSURANCE MULTIPLE

Si vous avez un contrat d'assurance auprès d'une autre compagnie d'assurance pour le même risque (assurance multiple), vous devez aviser sans délai chaque assureur par écrit de l'assurance et du montant assuré.

La plupart des polices d'assurance sont valables jusqu'à concurrence du montant de la perte réellement assurée et ne peuvent pas la dépasser.

Sauf convention contraire, la plupart des assureurs sont solidairement responsables à hauteur du montant assuré au titre de leur contrat d'assurance. Si l'existence d'autres assurances n'est pas révélée au moment de la conclusion du contrat d'assurance, le remboursement sera limité à la mesure non couverte par une assurance antérieure. Dans le cas où le titulaire du contrat d'assurance ou l'assuré omet de procéder à une telle divulgation de manière frauduleuse, les dispositions de la législation applicable en matière d'assurance s'appliquent.

Si plusieurs contrats d'assurance ont été conclus d'un commun accord, avec ou sans assureur coordonnateur commun, chaque assureur est responsable proportionnellement au pourcentage assuré à son égard et non en totalité.

L'indemnisation totale versée par tous les assureurs ne peut excéder l'étendue du préjudice assuré que vous avez subi.

6. DROITS DE L'ASSUREUR

Nous avons le droit de faire ce qui suit :

- a. Nous ne pouvons pas fournir de couverture si vous avez commencé votre voyage avant la date de départ indiquée dans votre police d'assurance.
- b. D'engager une action en justice en subrogation dans vos droits (à nos frais) et de vous demander de nous fournir toute information dont nous avons besoin et de remplir tous les formulaires nécessaires pour nous aider à récupérer tout paiement que nous vous avons effectué en vertu des présentes conditions.
- c. Avec votre permission ou celle de votre représentant, obtenir des renseignements à partir de votre dossier médical pour nous permettre, ou permettre à nos représentants, de traiter toute réclamation. Cela peut inclure un examen médical ou une autopsie à la suite d'un décès. Nous ne communiquerons vos renseignements personnels à aucune autre organisation sans votre permission.
- d. Prendre des dispositions pour votre retour dans votre pays de résidence à tout moment au cours de votre voyage si vous tombez malade ou êtes blessé. Nous ne prendrons cette mesure qu'avec l'accord de notre médecin traitant et de nos conseillers médicaux. En cas de désaccord, nous demanderons un avis médical indépendant.
- e. Nous ne serons pas responsables des frais de rapatriement ou de traitement si vous refusez de suivre les conseils de votre médecin et de nos conseillers médicaux.
- f. Refuser de payer toute indemnisation en vertu des présentes conditions pour des montants couverts par une autre assurance ou toute autre source (comme par exemple, tout montant que vous pourriez récupérer auprès d'une assurance maladie privée, d'une mutuelle de santé, etc.)

contrat de voyage, prestataires de services de voyage, assurance du contenu du logement ou tout autre montant d'indemnisation qui pourrait être récupéré auprès de vous). Dans ces cas, nous ne paierons que notre part de la réclamation.

g. Pour obtenir le remboursement de votre part de tout montant que nous avons payé et qui n'est pas couvert par les présentes conditions.

7. FRAUDE ET FALSIFICATION DES DONNÉES

Vous êtes responsable de toutes les déclarations ou autres représentations que vous nous soumettez. Toute information matériellement trompeuse ou inexacte dans les déclarations ou représentations que vous nous soumettez peut entraîner l'annulation de votre contrat d'assurance ou une réduction de l'indemnisation à laquelle vous avez droit, ou peut être utilisée par nous pour défendre notre décision sur une réclamation de votre part.

La fraude est illégale et peut vous exposer à des poursuites pénales et à des sanctions civiles. Nous rejetterons votre réclamation si vous ou une personne agissant en votre nom :

1. Fait des déclarations fausses ou intentionnellement trompeuses ou frauduleuses,
2. Dissimule ou déforme faussement un fait important ; ou
3. Contrairement à ce qui précède, tente ou commet une fraude.

FORMULAIRE DE RENSEIGNEMENTS

(CONFORMÉMENT À L'ARTICLE 150, PAR. 1 DE LA L. 4364/2016)

Nom de la compagnie d'assurance :

Succursale grecque de la compagnie d'assurance étrangère sous le nom « AWP P & C S.A. »

Siège social de la compagnie d'assurance :

10, rue Premetis, Agios Dimitrios, Attique (code postal 173 42)

Loi applicable :

grec

Comment et quand régler les réclamations écrites – plaintes de l'Assuré ou/et du Titulaire du Contrat d'Assurance :

La Compagnie doit répondre par écrit à l'Assuré ou/et au Bénéficiaire de l'Assurance, selon le cas, au plus tard cinquante (50) jours calendaires après réception de toute réclamation que vous lui soumettez. Le dépôt d'une telle réclamation n'interrompt pas le délai de prescription de vos réclamations contre la Compagnie, ni ne limite votre droit de contacter les autorités compétentes ou de faire appel à la Justice. Pour plus d'informations sur notre « Procédure de réclamation », veuillez consulter notre site Web www.mondial-assistance.gr

1. INTRODUCTION

La priorité absolue de notre société est de répondre au mieux à vos besoins d'assurance en fournissant des services efficaces et de haute qualité à tout moment.

À la lumière de ce qui précède, dans cette section, vous pouvez recevoir des informations sur la manière de soumettre une réclamation concernant votre contrat ou les services d'assurance fournis par notre société. Plus en détail :

2. CE QUI EST CONSIDÉRÉ COMME UNE PLAINTÉ

L'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale liée au contrat d'assurance ou aux services d'assurance qui lui sont fournis, de quelque manière que ce soit, par exemple le contractant/titulaire du contrat d'assurance, l'assuré, le bénéficiaire d'une assurance indemnité, un tiers lésé dans le cadre d'une assurance non-vie. Sont également considérées comme des réclamations, conformément à la loi, les avis de sinistres, les demandes d'indemnisation et les demandes relatives à votre contrat ainsi que la fourniture d'informations ou de précisions à ce sujet.

3. QUELLE EST LA PROCÉDURE POUR DÉPOSER VOTRE PLAINTÉ

Pour déposer votre plainte, vous pouvez remplir le formulaire de dépôt de plainte en ligne ou un formulaire équivalent, que vous pouvez nous envoyer de l'une des manières suivantes, et plus précisément :

- (a) soit par courrier électronique à l'adresse électronique globy@mondial-assistance.gr,
- (b) soit par fax au 0030.211.10.99.818,
- (c) soit par courrier postal à l'adresse :

Filiale grecque de la compagnie d'assurance étrangère "AWP P & C S.A."

10, rue Premetis, Agios Dimitrios

107 43, Athènes

Dans tous les cas, si vous choisissez de ne pas soumettre le formulaire de réclamation en ligne, mais l'autre formulaire pertinent, celui-ci doit au moins inclure les données suivantes :

- Nom et prénom
- Nom du père
- Date de naissance
- Assurance Numéro de contrat d'assurance (ou numéro d'immatriculation dans le cas d'une assurance automobile)
- Numéro de contact
- Votre statut sous contrat (assuré, membre couvert, prospect, etc.)

4. QUELLE EST LA PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES QUE NOUS SUIVONS POUR TRAITER VOTRE PLAINTÉ

Dès réception de votre réclamation, le Service de Gestion des Réclamations enregistrera votre demande et créera une enveloppe correspondante. Pour la traiter et y répondre, il recueillera toutes les informations requises par les services concernés de la Société.

La Société doit vous adresser une réponse écrite et motivée dans les cinquante (50) jours calendaires suivant la réception de votre réclamation. En cas de retard, elle doit vous informer par écrit du retard ainsi que de la raison de ce retard.

5. AUTORITÉS QUE VOUS POUVEZ CONTACTER

En plus de soumettre votre réclamation ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse de la Société, vous pouvez faire appel à l'Autorité administrative indépendante « Médiateur des consommateurs » en utilisant les données suivantes :

Adresse : 144, avenue Alexandras, Athènes (code postal 114 71)

Site Web: <http://www.synigoroskatanaloti.gr/>

Numéros de contact : 210-6460862/210-6460814

6. PRESCRIPTION DE VOS RECLAMATIONS CONTRE LA SOCIÉTÉ

Toutes vos réclamations contre la Société sont prescrites à l'expiration du délai prévu par la loi applicable. Le dépôt d'une réclamation comme mentionné ci-dessus n'interrompt pas le délai de prescription légal concernant vos réclamations légales.

FORMULAIRE DE SOUMISSION DE PLAINTE

Vos données personnelles

Nom *

Ville/Quartier **

Téléphone *

E-mail *

Numéro de TVA *

Numéro de police d'assurance

Votre plainte

Problème *

Merci de décrire en détail tous les faits concernant votre réclamation ainsi que les dates et les noms des personnes concernées afin que notre société puisse plus facilement vous apporter une réponse motivée.

☐

Je déclare consentir expressément et sans condition au traitement de mes données personnelles par la Société afin qu'elle puisse traiter la réclamation que je dépose maintenant.

DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

I. INTRODUCTION

La société portant le nom commercial AWP P&C S.A., située à 10 Prementis Str., 173 42, Agios Dimitrios, Attica, (ci-après dénommée « AWP » ou « Société »), est responsable du traitement de vos données personnelles collectées dans le cadre de nos produits d'assurance. Chez AWP, nous respectons la vie privée de nos clients et avons fait de la protection de leurs données une priorité absolue.

II. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES TRAITONS-NOUS ?

La collecte et le traitement de vos données personnelles dans le cadre de nos produits d'assurance sont effectués par nos collaborateurs ou partenaires habilités et sont liés aux informations que vous nous fournissez sur le site <http://www.mondial-assistance>, ou sur les sites de nos partenaires ou sur notre portail accessible par nos partenaires, soit lors de votre demande d'offre, soit lors de l'émission d'un contrat d'assurance. Ces données personnelles peuvent inclure :

a) Lorsque vous demandez une offre, des informations telles que :

- Type de voyage,
- Pays de départ et de destination
- Dates de départ et de retour
- Nombre de voyageurs et leur âge
- Frais de déplacement

b) Lors de l'émission du contrat d'assurance, des informations complémentaires telles que :

- Données d'identification (nom, numéro fiscal et bureau des impôts, carte d'identité et date de délivrance ou passeport et autorité de délivrance),
- Coordonnées (adresse postale, e-mail, numéros de téléphone)
- Données démographiques (sexe)

c) Dans le cas où le risque assuré se réalise, des données sensibles pourront également être traitées, telles que :

- Description de l'incident
- Frais médicaux
- Antécédents médicaux
- Rapport médical

III. QUELLE EST LA FINALITÉ DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Notre Société traite les données personnelles susmentionnées aux fins suivantes :

A) Il est nécessaire pour l'émission du contrat d'assurance et pour l'assistance :

- je. À des fins d'identification,
- ii. À des fins de communication pour toute question relative à notre relation contractuelle
- iii. Afin d'évaluer les risques d'assurance, de convenir des conditions générales et particulières du contrat d'assurance et de la prime respective
- iv. Afin de gérer le contrat d'assurance à toutes les étapes, de l'évaluation des risques jusqu'aux réclamations. Veuillez noter que dans le cas où nous serions amenés à traiter des données personnelles sensibles aux fins susmentionnées, nous vous demanderons votre consentement explicite. L'objection à fournir le consentement ou les informations requises, ainsi que le retrait éventuel de votre consentement à l'avenir, donneront à la Société le droit de résilier immédiatement le contrat d'assurance et de refuser de remplir toute obligation découlant de ce contrat. Dans tous les cas, nous vous rappelons que vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment, sans bien entendu porter atteinte à la légitimité du traitement basé sur le consentement avant sa révocation.

B) Afin de respecter nos obligations découlant du cadre juridique applicable, notamment en matière de législation sur les assurances et la fiscalité.

C) Afin de vous informer sur de nouveaux produits et/ou services, à condition que vous ayez donné votre consentement explicite, conformément à ce qui précède.

IV. QUI SONT LES DESTINATAIRES DE VOS DONNÉES ?

La Société s'engage à ce que seules les personnes physiques ou morales qui sont sous son contrôle et agissent uniquement en son nom et disposent des qualifications professionnelles requises aient été autorisées par écrit à traiter vos données et soient pleinement liées par la confidentialité et les obligations prévues par la législation.

Vos données personnelles sont susceptibles d'être transmises à d'autres compagnies d'assurance, sociétés affiliées au Groupe Allianz Partners et à des prestataires de services, dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat d'assurance, tels que des agents, des intermédiaires d'assurance, des sociétés de gestion d'indemnisation, des sociétés de transport d'urgence et de deuxième avis médical, des sociétés de logistique, des sociétés de service client, des avocats, des chercheurs, des experts.

Enfin, la Société pourra divulguer vos données aux autorités publiques/judiciaires compétentes dans la mesure requise par le cadre légal et réglementaire applicable, si cela est demandé ou si cela est obligatoire, sans préavis.

V. TRANSFERT DE DONNÉES PERSONNELLES

La Société peut, dans le cadre de ses activités, transférer/recevoir des données personnelles vers et depuis des compagnies d'assurance, des sociétés affiliées du Groupe Allianz Partners si nécessaire.

Le transfert susmentionné s'effectue conformément à la législation européenne pour les sociétés situées dans des pays de l'Union européenne ou au cadre juridique local pour les sociétés situées en dehors de l'Union européenne.

Le transfert de données personnelles vers des pays situés hors de l'Union européenne n'a lieu que si ces pays assurent un niveau adéquat de protection des données personnelles. Si le pays tiers situé hors de l'Union européenne n'assure pas un niveau adéquat de protection des données personnelles, les données personnelles ne peuvent être transférées vers ce pays que si la protection est assurée par un accord de transfert de données ou par les critères définis dans

VI. DURÉE DE CONSERVATION

Les données personnelles traitées par la Société sont conservées pendant toute la durée du traitement. A l'expiration de ce délai, les données sont conservées conformément au cadre juridique applicable ou aussi longtemps que nécessaire pour défendre les droits de la Société devant un Tribunal ou une autre Autorité compétente. La Société a mis en place une procédure de destruction, qui prend en considération la nécessité de conserver les données pour se conformer aux exigences légales et réglementaires ou pour la protection des intérêts de la Société, et se fonde sur les instructions de l'Autorité de protection des données à caractère personnel (1/2005 DPA). La Société veille à ce que ce processus soit également contraignant à l'égard des tiers fournissant des services en son nom et pour son compte et de toute autre personne avec laquelle elle coopère dans le cadre d'accords d'externalisation ou autres.

VII. NOS ENGAGEMENTS

Nous conserverons vos données personnelles à jour et exactes, nous les stockerons et supprimerons en toute sécurité, nous ne collecterons ni ne conserverons des données qui ne sont pas nécessaires, nous protégerons vos données contre tout accès, divulgation, traitement, suppression, modification ou autre utilisation non autorisé ou accidentel et nous prendrons toutes les mesures techniques et organisationnelles adéquates pour protéger vos données.

VIII. VOS DROITS

Conformément à la législation applicable, vous disposez et pouvez exercer les droits suivants :

- droit d'accès à vos données personnelles, ainsi qu'aux informations relatives à leur traitement,
- droit de rectification des données personnelles inexactes ou incomplètes,
- droit à la suppression,
- droit à la limitation du traitement de vos données personnelles, lorsque cela est explicitement prévu par la loi,
- droit à la portabilité des données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine (par exemple CD-ROM),
- droit de faire transmettre (directement) vos données à un autre responsable du traitement,
- droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles, lorsque cela est explicitement prévu par la législation
- droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé et de demander dans ce cas une intervention humaine, ainsi que
- droit de retirer tout consentement donné à tout moment

En cas de prise de décision automatisée, vous avez le droit a) de recevoir des informations spécifiques pour un tel traitement, b) de justifier la décision respective, c) d'être entendu et d) de vous opposer à cette décision. Vous pouvez exercer l'un des droits susmentionnés en adressant une demande écrite à notre délégué à la protection des données, par e-mail : dpo@mondial-assistance.gr avec pour objet « RGPD » ou par courrier à AWP P&C S.A. à l'adresse suivante : 10 Premetis Str, PC 17342, Ag. Dimitrios Athens. Nous ne facturons aucun frais pour l'exercice des droits susmentionnés, sauf en cas de répétition des demandes ou de volume de données excessif qui entraîne une charge administrative pour notre société.

Dans tous les cas, si vous estimez que la protection de vos données personnelles est violée de quelque manière que ce soit, vous



ont le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité hellénique de protection des données, en utilisant les coordonnées suivantes :

Site Web: www.dpa.gr

Adresse postale : 1-3 Kifissias Ave., 115 23 Athènes, Grèce

Centre d'appels : +30 210 6475600

Télécopieur : +30 210 6475628

Courriel : contact@dpa.gr