

CONDITIONS GÉNÉRALES DE L'ACCORD DE COLLABORATION CONCLU ENTRE ATTIS L'HOTELLERIE CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L. ET EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS

Assurance annulation de réservation

ASSUREUR

EUROP ASSISTANCE ESPAÑA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (dénommée ci-après **EUROP ASSISTANCE**), qui prend en charge le risque défini au présent contrat.

PRENEUR D'ASSURANCE

La personne physique ou morale qui souscrit le présent contrat avec l'assureur et à laquelle incombent les obligations en découlant, sauf celles qui par leur nature incombent à l'assuré.

ASSURÉ

Personne physique ayant réservé la location d'un logement de vacances par l'intermédiaire de l'une des agences inscrites à la plate-forme **TAIS d'ATTIS L'HOTELLERIE CORREDURÍA DE SEGUROS, S.L.** (dénommée ci-après **ATTIS**) qui souscrit à cette assurance optionnelle et dont l'identité est communiquée à **EUROP ASSISTANCE**.

ACCOMPAGNANT

Toute personne autre que l'assuré qui est inscrite sur la même réservation et peut être assurée ou non.

MALADIE GRAVE

Toute altération de l'état de santé d'un individu qui nécessite une hospitalisation et rend impossible le début du voyage de l'assuré, empêche sa poursuite à la date prévue ou entraîne un risque mortel.

ACCIDENT GRAVE

Tout dommage corporel résultant d'une cause violente, subite, externe et indépendante de la volonté de la personne accidentée, dont les conséquences empêchent un déplacement normal depuis son domicile habituel.

SINISTRE

Tout fait soudain, accidentel, imprévu et indépendant de la volonté de l'assuré, dont les conséquences préjudiciables sont couvertes par les garanties de la présente police d'assurance. Sont réputés constituer un seul et même sinistre l'ensemble des dommages résultant d'une même cause.

OBJET DE L'ASSURANCE

La présente assurance a pour objet l'établissement d'une assurance des frais d'annulation de la réservation contractée par l'assuré qui aura été préalablement programmée, organisée et diffusée à travers la plate-forme **TAIS d'ATTIS**. Les frais d'annulation concernés sont les frais dénommés « 1.-

Frais d'annulation de réservation » dans les conditions générales.

La police d'assurance s'applique conformément aux conditions générales définies ci-dessous.

Le paiement des éventuelles indemnisations en cas d'annulation de la réservation confirmée et assurée s'effectue d'après le montant en euros.

CHAMP D'APPLICATION TERRITORIAL

Les garanties de la présente police d'assurance s'appliquent dans le monde entier.

FORMALITÉS EN CAS D'ANNULATION

Après avoir notifié l'annulation de la réservation au prestataire auprès duquel elle a été effectuée et après avoir ainsi rendu l'annulation effective, l'assuré doit informer **EUROP ASSISTANCE** de l'annulation de la réservation en appelant le numéro de téléphone 902 181 406 (+34 91 514 36 25), en envoyant une télécopie au numéro de télécopie +91 514 37 42 ou en se rendant sur le site Web d'**EUROP ASSISTANCE** www.europ-assistance.es, où il pourra accéder au « Remboursement en ligne » pour créer sa demande de remboursement. L'assuré présentera ensuite les pièces justificatives de la cause de l'annulation de la réservation et les originaux des factures ou justificatifs correspondants, qui devront être envoyés à :

**Apartado de Correos 36316
28020 MADRID**

Lorsque surviennent plusieurs causes entraînant un sinistre, c'est toujours la première cause survenue et justifiée par l'assuré qui sera prise en compte.

L'assuré doit informer EUROP ASSISTANCE du sinistre dans un délai maximum de 7 jours après sa survenance.

Les remboursements effectués par **EUROP ASSISTANCE** sont effectués dans le respect des dispositions de la législation espagnole, plus précisément dans le respect des dispositions relatives aux paiements en espèces et aux sorties de capitaux du territoire national. Ainsi, pour que puisse être opéré un remboursement d'un montant égal ou supérieur à 10 000 euros (ou de sa contre-valeur en une devise étrangère) pour les frais de dommages garantis que l'assuré aura payés en espèces hors d'Espagne, **EUROP ASSISTANCE** demandera que soit présenté un justificatif bancaire du retrait de caisse correspondant effectué hors d'Espagne ou qu'ait été effectuée une déclaration de conformité aux dispositions de l'article 34 de la loi 10/2010 relative à la prévention du blanchiment de capitaux.

FORMALITÉS EN CAS DE RÉCLAMATION DE LA PART DE L'ASSURÉ

EUROP ASSISTANCE met à disposition des assurés un service de réclamations dont le règlement peut être consulté sur le site Web www.europ-assistance.es. Peuvent présenter des réclamations les preneurs d'assurance, les assurés, les bénéficiaires, les tiers lésés ou les ayants droit de chacune des catégories précédentes, à travers la rubrique « Défense du client » du site Web ou en adressant un courrier au service des réclamations :

Adresse : Servicio de Reclamaciones
Cl. Orense, 4 – Planta 14
28020- MADRID

Ce service, qui fonctionne de façon autonome, traite et résout dans un délai maximum de 2 mois les réclamations écrites qui lui sont directement adressées, conformément à l'ordonnance ECO/734/2004 du 11 mars 2004 et à la loi 44/2002 du 22 novembre 2002.

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

Pº de la Castellana, 44
28046- MADRID

SUBROGATION

EUROP ASSISTANCE est subrogée, jusqu'au montant total du coût des prestations qu'elle a fournies, dans les droits et recours de l'assuré contre toute personne responsable des faits ayant motivé son intervention. Lorsque les garanties fournies en exécution du présent contrat sont couvertes en tout ou partie par une autre compagnie d'assurance ou par toute autre institution ou personne, **EUROP ASSISTANCE** est subrogée dans les droits et recours de l'assuré envers ladite compagnie ou institution.

À cet effet, l'assuré s'engage à collaborer activement avec **EUROP ASSISTANCE** en lui apportant tout le concours ou en lui fournissant tout document qui pourra être jugé nécessaire.

DROIT APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION

L'assuré et **EUROP ASSISTANCE** se soumettent au droit espagnol et à la compétence des tribunaux espagnols à tous effets du présent contrat.

GARANTIE ACCORDÉE

Frais d'annulation de réservation

EUROP ASSISTANCE remboursera dans la limite assurée en fonction de l'acompte de la réservation, qui ne pourra en aucun cas excéder 2 000 euros, les frais d'annulation de la réservation (se rapportant uniquement à l'hébergement, à moins que la facture ne comporte également d'autres postes qui ne puissent être distingués et à l'exception, dans tous les cas, des taxes, frais de délivrance, assurances et toutes charges supplémentaires) qui seront facturés à l'assuré en application des conditions générales de vente de son

prestataire. La réservation doit avoir été annulée avant le début de l'hébergement et l'annulation doit avoir été notifiée au prestataire. **Le remboursement s'effectuera en euros.** Cette garantie prend effet à la date de confirmation de la réservation et s'achève au moment où commence l'hébergement ou au moment où il devrait commencer effectivement. **La garantie n'est valable que s'il s'écoule au moins 72 heures entre la souscription de la police d'assurance et le fait générateur de l'annulation.**

Les motifs d'annulation pouvant donner lieu à la mise en œuvre de la présente garantie doivent empêcher la concrétisation de l'hébergement aux dates contractuelles et doivent s'être produits après la souscription de l'assurance :

1. Maladie grave, accident corporel grave ou décès :
 - de l'assuré ;
 - d'un parent jusqu'au deuxième degré de parenté ;
 - de la personne désignée pour garder les enfants mineurs ou incapables ;
 - du remplaçant professionnel.
2. Décès d'un parent jusqu'au troisième degré de parenté.
3. Dommages graves au domicile ou au local professionnel de l'assuré.
4. Licenciement de l'assuré.
5. Affectation de l'assuré à un travail au sein d'une nouvelle entreprise qui ne l'a pas employé au cours des six mois précédents. Dans le cas de missions successives exercées pour des entreprises de travail temporaire pour travailler dans d'autres entreprises, le travailleur est réputé être employé par les entreprises au sein desquelles il exerce son activité.
6. Convocation par un tribunal en tant que partie, témoin ou juré.
7. Présentation aux épreuves de concours officiels.
8. Convocation en tant que membre d'un bureau de vote.
9. Actes de piraterie aérienne, terrestre et navale empêchant l'assuré de débiter son voyage ou son séjour.
10. Frais de cession du séjour à la suite de l'annulation par l'assuré.
11. Notification de redressement relatif aux revenus adressée par le ministère des Finances pour un montant supérieur à 600 euros.
12. Annulation du voyage dû au fait que l'assuré voyage avec un autre voyage similaire gagné par tirage au sort public et devant notaire.
13. Vol des papiers ou des bagages empêchant l'assuré de commencer ou poursuivre son voyage ou de commencer son séjour.
14. Panne ou accident du véhicule appartenant à l'assuré ou à son conjoint empêchant

- l'assuré de commencer ou poursuivre son voyage ou de commencer son séjour.
15. Prorogation du contrat de travail.
 16. Mutation professionnelle imposée, avec déplacement supérieur à trois mois.
 17. Convocation imprévue en vue d'une intervention chirurgicale.
 18. Complications lors de la grossesse ou fausse couche.
 19. Déclaration officielle de classement en zone sinistrée du lieu d'origine de l'assuré.
 20. Placement en garde à vue de l'assuré pour des motifs non délictueux.
 21. Citation à comparaître dans une procédure de divorce.
 22. Enfant confié en vue d'adoption.
 23. Convocation en vue d'une transplantation d'organe.
 24. Refus de délivrance de visas pour des raisons injustifiées.
 25. Attribution de bourses officielles.
 26. Toute maladie de mineurs de 2 ans assurés.
 27. Convocation en vue de la présentation et de la signature de documents officiels.
 28. Déclaration de faillite de l'entreprise de l'assuré.

La garantie couvre les frais d'annulation d'un accompagnant assuré inscrit sur la même réservation lorsque l'assuré a annulé pour l'un des motifs prévus par la présente garantie et que du fait de cette annulation ledit accompagnant doit voyager seul.

La présente garantie couvre également les mineurs assurés et inscrits sur la même réservation lorsqu'un des adultes accompagnants annule pour l'un des motifs prévus par la présente garantie.

Pour réclamer l'indemnisation au titre de la présente garantie, l'assuré devra présenter les documents suivants :

1. Copie de la pièce justificative de la survenance du sinistre (certificat médical ou certificat de décès, attestation des pompiers, plainte à la police, attestation de la compagnie d'assurance...). Ce document devra obligatoirement mentionner la date de survenance (hospitalisation, décès, sinistre).
2. Facture et/ou reçus de paiement de la réservation auprès du prestataire.
3. Copie ou photocopie de la facture des frais d'annulation.

Il est indispensable que les frais d'annulation de la réservation soient justifiés par les documents exigés plus haut.

EXCLUSIONS

La présente police d'assurance ne couvre pas les frais liés à l'achat d'excursions, visites, entrées, ni les frais qui ne correspondent pas exclusivement au transport et à l'hébergement. Les conséquences des faits suivants ne sont pas non plus garanties :

1. **Les faits provoqués intentionnellement par l'assuré ou les bénéficiaires de la police d'assurance.**
2. **Les maladies ou accidents résultant de la consommation de boissons alcoolisées, de narcotiques, de drogues ou de médicaments, sauf si ces derniers ont été prescrits par un médecin.**
3. **Les faits résultant d'un acte d'imprudence téméraire ou de grave négligence, ainsi que les faits résultant d'actes délictueux et de la participation à des paris, à des défis ou à des rixes, sauf cas de légitime défense.**
4. **Suicide, tentative de suicide ou automutilations de l'assuré.**
5. **Épidémies ou maladies infectieuses d'apparition soudaine et de propagation rapide dans la population, ainsi que les maladies provoquées par la pollution, y compris atmosphérique.**
6. **Guerres, manifestations, insurrections, troubles civils, actes de terrorisme, sabotages et grèves, officiellement déclarés ou non.**
7. **La transmutation nucléaire de l'atome, ainsi que les radiations provoquées par l'accélération artificielle de particules atomiques.**
8. **Tremblements de terre, inondations, éruptions volcaniques et, en général, les faits résultant de l'action des forces de la nature.**
9. **Non-respect d'interdictions officielles.**
10. **Omission ou impossibilité de vaccination ou de suivi d'un traitement médical nécessaire pour voyager dans certains pays.**
11. **Non-présentation, oubli et/ou expiration de la durée de validité des documents nécessaires pour voyager, tels que passeport, visa (sauf en cas de défaut de délivrance pour des raisons injustifiées), titres de transport ou pièces d'identité.**
12. **Toute circonstance météorologique conduisant à l'impossibilité de réaliser l'activité prévue pour le voyage ou le séjour, à l'exception de la garantie en cas de déclaration officielle de zone sinistrée.**
13. **Toute cause non démontrée au moyen de toutes les pièces justificatives attestant du motif de l'annulation.**
14. **Toute maladie ne présentant pas de caractère de gravité, sauf celles expressément couvertes.**
15. **Est expressément exclue toute cause motivant l'annulation du séjour acheté qui n'est pas spécifiquement décrite comme une garantie accordée sous l'article correspondant.**