

# **CONDITIONS D'ASSURANCE**

## **COSTA RELAX COVID-19 NO**

## **CANCELLATION 2303-2105**

### **VERSION 2021**

Conditions Générales d'Assurance « Suisse »

Europ Assistance (Suisse) Assurances SA

Le fonctionnement de ces termes est subordonné à la validité de la police.

**INFORMATION AUX CLIENTS CONFORMÉMENT À LA LCA**

L'information suivante destinée aux clients donne un aperçu clair et succinct de l'identité de l'assureur et de l'essentiel de la teneur du contrat d'assurance (art. 3 de la Loi fédérale suisse sur le contrat d'assurance, LCA).

**A. QUI EST L'ASSUREUR ?**

L'assureur est EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), dont le siège se situe Avenue Perdtemps 23, Case Postale 3200, 1260 Nyon, Suisse.

**B. QUELS SONT LES RISQUES COUVERTS PAR L'ASSURANCE ET QUELLE EST L'ÉTENDUE DES PRESTATIONS D'ASSURANCE ?**

Les risques assurés ainsi que l'étendue des prestations de la couverture d'assurance sont stipulés dans le certificat d'assurance et dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA).

**C. QUI EST LE PRENEUR D'ASSURANCE ? QUI EST ASSURÉ ?**

Le preneur d'assurance est la personne ayant souscrit l'assurance en même temps que l'achat d'un arrangement de voyage auprès de Costa Croisières Sàrl; le preneur doit avoir son domicile en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Les personnes assurées sont les personnes physiques pour lesquelles les réservations de voyage ont été effectuées ; elles sont désignées par le terme «personne(s) assurée(s)».

**D. PAR QUI SONT GÉRÉS LES SINISTRES ?**

Les sinistres sont gérés par EUROP ASSISTANCE, Service Indemnisations GCC, P.O. Box 36364, 28020 Madrid, Espagne.

**E. QUELS SONT LES PRINCIPAUX CAS D'EXCLUSION ?**

- Les événements qui se sont déjà produits au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage ou ceux dont la survenance était manifeste pour l'assuré au moment de la conclusion du contrat ou de la réservation du voyage.
- Les mesures et frais d'assistance non ordonnés ou non approuvés par EUROP ASSISTANCE.
- Les événements en rapport avec la participation à des actes dangereux, en toute connaissance des risques.
- Les événements en rapport avec les pandémies et les épidémies, à l'exclusion du covid 19.  
Cette énumération ne porte que sur les cas d'exclusion les plus courants. D'autres cas d'exclusion sont stipulés dans les Conditions Générales d'Assurance (CGA)

**F. QUEL EST LE MONTANT DE LA PRIME ?**

Le montant de la prime est la somme due par le Contractant à Europ Assistance en fonction de ce qui est prévu dans la Police.

**G. QUELLES SONT LES OBLIGATIONS DU PRENEUR D'ASSURANCE ?**

- Il est tenu de respecter intégralement ses obligations de notification, d'information légales ou contractuelles et celles de conduite à suivre (p. ex. déclarer immédiatement le sinistre à EUROP ASSISTANCE).
- Il est tenu de faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter l'importance du sinistre et contribuer à l'éluïcation de son origine (p. ex. autoriser des tiers à remettre à EUROP ASSISTANCE les documents, informations et autres pièces nécessaires à l'explication du sinistre).
- En cas d'avance de frais, la personne assurée est tenue de rembourser à EUROP ASSISTANCE la somme avancée dans un délai de trente jours.

Cette énumération ne porte que sur les obligations les plus courantes. D'autres obligations sont stipulées dans les CGA et la LCA.

**H. QUAND COMMENCE ET QUAND PREND FIN L'ASSURANCE ?**

Les garanties prennent effet à la date de début du Voyage et prennent fin à la fin de celui-ci.

La durée maximale de la couverture pendant la durée de validité de l'Assurance est de 60 jours consécutifs

La Garantie INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION prend effet à la date de votre retour et prend fin 15 jours après celui-ci.

**I. COMMENT LES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES TRAITÉES ?**

EUROP ASSISTANCE traite les données qui proviennent des documents contractuels ou du déroulement du contrat et les utilise notamment pour calculer la prime, pour définir le risque, pour traiter les cas donnant droit à des prestations, pour faire des statistiques ou à des fins de marketing. Ces données sont stockées physiquement ou sur support électronique.

Ces données seront transmises, dans la mesure de ce qui est nécessaire, à des tiers intéressés, notamment à d'autres assureurs, autorités, avocats, médecins et experts externes en Suisse et à l'étranger. Ces données peuvent aussi être traitées pour prévenir toute fraude à l'assurance.

EUROP ASSISTANCE peut être amenée à traiter et communiquer, en accord avec les dispositions de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD), notamment dans le cadre de la gestion de sinistres, des données sensibles liées en particulier à la santé. La personne assurée, par la conclusion de la présente assurance, atteste être dûment informée et consentir valablement au traitement consécutif de telles données.

## SOMMAIRE

<b>CONDITIONS D'ASSURANCE .....</b>	<b>1</b>
<b>POLICE COSTA RELAX COVID-19 2300-2105 VERSION 2021 .....</b>	<b>1</b>
<b>SECTION I - DESCRIPTION DES GARANTIES .....</b>	<b>5</b>
<b>A. GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE.....</b>	<b>5</b>
1) RETOUR À VOTRE DOMICILE.....	5
2) GARANTIE TRANSFERT SANITAIRE .....	5
3) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX RELAX.....	5
4) GARANTIE PROLONGATION/ REMBOURSEMENT DE SÉJOUR.....	6
5) GARANTIE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE .....	6
6) GARANTIE INDEMNITE POUR HOSPITALISATION.....	6
<b>SECTION II - EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DES GARANTIES.....</b>	<b>6</b>
<b>SECTION III – OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ ET D'EUROP ASSISTANCE .....</b>	<b>8</b>
<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>9</b>
<b>DECLARATION DE CONFIDENTIALITE .....</b>	<b>14</b>

## SECTION I - DESCRIPTION DES GARANTIES

Qu'est-ce qui est assuré ?

### Art. 1. - OBJET DE L'ASSURANCE

#### A. GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE

Vous pouvez demander les prestations suivantes à Europ Assistance en cas d'épidémie / pandémie de Covid-19 affectant:

- Vous
  - un membre de la famille voyageant avec vous tant qu'il est assuré et inscrit à la même procédure de voyage
  - un compagnon de voyage, à condition qu'il soit assuré
- ou dont les conséquences se produisent à l'endroit où vous vous trouvez pendant votre voyage
- Les services d'assistance sont fournis jusqu'à 1 fois par assuré, pour chaque type pendant la durée du contrat.

#### 1) RETOUR À VOTRE RÉSIDENCE

Si Vous, ou les Membres de la Famille, inscrits dans le même dossier de Voyage et un éventuel Compagnon de Voyage, ne réussissez pas à retourner à Votre Domicile par les moyens que Vous avez réservés au début du Voyage, Nous Vous aiderons à réserver les billets nécessaires rentrer chez Vous (si les conditions techniques et pratiques pour ce faire sont réunies)

En ce qui concerne les billets d'avion, la classe économique sera toujours celle choisie.

**Europ Assistance prend en charge pour vous les frais du billet aller-retour jusqu'à un maximum de 11.000,00 CHF par sinistre et par dossier de voyage.**

Europ Assistance peut vous demander de lui rembourser les billets que vous n'avez pas pu utiliser pour rentrer chez vous.

#### 2) GARANTIE TRANSFERT SANITAIRE

Si vous ou les membres de votre famille, inscrits dans la même dossier de voyage et un éventuel compagnon de voyage, devez être transférés dans un hôpital / centre d'isolement mis à disposition par les autorités locales ou à votre résidence,appelez la Structure Organisationnelle.

**Europ Assistance rembourse le coût du transfert jusqu'à un maximum de 11.000,00 CHF par sinistre et par dossier de voyage.**

#### 3) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX RELAX

Europ Assistance paie à votre place (si les conditions techniques et pratiques pour ce faire sont réunies) ou vous rembourse les Frais médicaux / pharmaceutiques / hospitaliers urgents et ne pouvant pas être reportés, soutenus sur le lieu du sinistre comme suit :

**CAS A) en cas de Maladie Subite ou d'Accident non lié à une épidémie/pandémie de Covid-19. Le plafond est de 5.500,00 CHF.**

**CAS B) pendant le voyage en cas de maladie liée à une épidémie/pandémie de Covid-19 constatée par des résultats d'examen positifs. Le plafond est de 5.500,00 CHF.**

**Les montants sont par Assuré et par période de durée de la Garantie, y compris toute prolongation du voyage jusqu'à 15 jours en raison d'une mise en quarantaine force.**

#### 4) GARANTIE PROLONGATION/REMBOURSEMENT DE SÉJOUR

Si vous ou votre compagnon de voyage êtes contraints de vous mettre en quarantaine dans un autre établissement en raison d'une épidémie / pandémie due à Covid-19, Europ Assistance **vous remboursera les frais de chambre et de repas jusqu'à un maximum de 180,00 CHF par jour pendant 15 jours maximum. Les montants sont par assuré (les enfants sont exclus) et par sinistre.** Si un enfant est présent, le montant est par unité et égal à la somme des remboursements dus aux adultes payants.

#### 5) GARANTIE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

Si Vous, les Membres de la Famille en voyage avec Vous ou Votre Compagnon de Voyage inscrit en même temps êtes contraints d'interrompre le Voyage en cas :

- d'hospitalisation pour épidémie/pandémie de Covid-19 ;
- d'une quarantaine forcée en raison du Covid-19 ;
- d'ordonnances/de normes imposées par les organes de contrôle de votre pays d'origine qui vous imposent de rentrer prématurément à votre résidence ;

**Europ Assistance vous paie le coût pour les jours de croisières manquants à l'achèvement du Voyage à partir du jour d'interruption du Voyage.**

En cas d'inscription simultanée d'un groupe préconstitué de participants, la définition « compagnon de voyage » ne peut faire référence qu'à une seule personne.

**Il n'y a pas de remboursement pour cette garantie pour les Enfants**

#### 6) GARANTIE INDEMNITE POUR HOSPITALISATION

Si dans les 15 jours suivant le retour de Votre Voyage, Vous êtes hospitalisé pendant au moins 7 jours consécutifs en raison du Covid-19, Europ Assistance vous paie une indemnité de **1.200,00 CHF par Assuré, par sinistre et par période de durée de la Garantie.**

### SECTION II - EXCLUSIONS ET LIMITATIONS DES GARANTIES

**Où s'appliquent les garanties ?**

#### Art. 2. - EXTENSION TERRITORIALE

Vous pouvez demander des garanties si le sinistre s'est produit dans les pays suivants:

**Ils sont répartis en deux groupes :**

A) tous les Pays européens et les Pays du bassin méditerranéen : Albanie, Algérie, Andorre, Autriche, Belgique, Biélorussie, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Chypre, Croatie, Danemark, Égypte, Estonie, Finlande, France, Allemagne, Gibraltar, Grèce, Irlande, Islande, Israël, Liechtenstein, Lettonie, Liban, Libye, Lituanie, Luxembourg, Macédoine, Malte, Maroc, Moldavie, Principauté de Monaco, Monténégro, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Royaume-Uni, République tchèque, Roumanie, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suède, Suisse, Tunisie, Turquie, Ukraine et Hongrie.

B) tous les Pays du monde.

**Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?**

#### Art. 4. - EXCLUSIONS

- **EXCLUSIONS GENERALES VALIDES POUR TOUTES LES GARANTIES**

Sont exclus de toutes les garanties les sinistres provoqués par :

- a) le dol ;
- b) des inondations, éruptions volcaniques, mouvements telluriques, phénomènes atmosphériques ayant des caractéristiques de catastrophes naturelles, phénomènes de transmutation du noyau de l'atome, radiations provoquées par l'accélération artificielle des particules atomiques ;
- c) la guerre, des grèves, révoltes, émeutes, troubles civils, pillages, actes de terrorisme ou de vandalisme ;

Sont également exclus :

- d) garanties/services de toute nature, résultant des lois et / ou décrets-lois émis à location du Covid-19.

- **EXCLUSIONS RELATIVES A CHAQUE GARANTIE**

**A) GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE ; 1) RETOUR A VOSTRE DOMICILE ; 2) GARANTIE TRANSFERT SANITAIRE ; 4) GARANTIE INDEMNITAIRE PROLONGATION/REMBOURSEMENT DE SEJOUR ; B) GARANTIE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE ; C) GARANTIE INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION.**

En outre, sont exclus les sinistres provoqués par :

- a) la faillite du Transporteur ou du Tour Opérateur/de l'Agence de Voyages/de Costa Crociere S.p.A. ;
- b) l'annulation par le Tour Opérateur/l'Agence de Voyages/ Costa Crociere S.p.A. ;
- c) Epidémies et pandémies à l'exception de celle due au Covid-19 ;
- d) tout ce qui n'est pas indiqué à l'article « Objet de l'assurance ».

Sont également exclus les cas suivants :

- le non-respect des ordonnances/normes imposées par les organes de contrôles/des pays d'accueil ou des pays d'origine ;
- les événements pour lesquels Costa Crociere S.p.A. doit directement intervenir dans le respect des obligations découlant de ce que prévoit le code du tourisme.

**3) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX RELAX**

En outre, sont exclus les sinistres découlant de :

- a) maladies mentales et troubles psychiques en général, y compris les syndromes organiques cérébraux, les troubles schizophréniques, les troubles paranoïaques, les formes de dépression et leurs conséquences/complications ;
- b) une interruption volontaire de grossesse, accouchement non prématué, fécondation assistée et leurs complications;
- c) maladies qui sont l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou qui existaient au début du voyage, à l'exception des aggravations imprévues au moment du départ de maladies préexistantes;
- d) accidents qui découlent de l'exécution des activités suivantes : pratique de sports aériens et de l'air en général, sports extrêmes si pratiqués en dehors d'organisations sportives et sans les critères de sécurité prévus, actes téméraires ainsi que tous les accidents subis en conséquence d'activités sportives effectuées à titre professionnel et n'étant en tout cas pas amateur (y compris les courses, essais et entraînements) ;
- e) un prélèvement et/ou une greffe d'organes;
- f) courses automobiles, motocyclistes ou motonautiques ainsi que les essais et entraînements correspondants;
- g) l'abus d'alcool ou de psychotropes;
- h) l'usage de stupéfiants et de substances hallucinogènes;
- i) une tentative de suicide ou suicide;
- j) tout ce qui n'est pas indiqué à l'article « Objet de l'assurance ».

Les cas suivants sont également exclus:

- le non-respect des ordonnances/normes imposées par les organes de contrôles/des pays d'accueil ou des pays d'origine ;
- les événements pour lesquels Costa Crociere S.p.A. doit directement intervenir dans le respect des obligations découlant de ce que prévoit le code du tourisme.

En outre, Europ Assistance ne vous paie pas :

- tous les frais encourus si vous n'avez pas informé Europ Assistance S.A., directement ou par l'intermédiaire de tiers, de l'hospitalisation ou de la prestation d'urgence ;
- les frais relatifs aux soins ou d'élimination de défauts physiques ou de malformations congénitales, d'ordre esthétique, les soins infirmiers, de physiothérapie, thermaux ou amaigrissants;
- les frais pour soins dentaires suite à une maladie subite;
- les frais pour achat ou réparation de lunettes, lentilles de contact;

- les frais pour appareils orthopédiques et/ou prothèses suite à une maladie subite;
- les visites de contrôle en Suisse pour les conséquences de maladies apparues durant le voyage;
- les frais de transport et/ou transfert vers l'Établissement de santé et/ou le lieu de votre hébergement sauf comme prévu dans les garanties individuelles.

**Existe-t-il des limites de couverture ?**

#### **Art. 5. - SANCTIONS INTERNATIONALES**

L'assureur n'est pas tenue de garantir la couverture d'assurance et n'est pas tenue de verser l'indemnité et/ou le dédommagement ou de verser une quelconque prestation prévue par les présentes Conditions d'assurance si la fourniture de ladite couverture, le paiement dudit dédommagement ou le versement de ladite prestation expose l'assureur à des sanctions, interdictions ou restrictions prévues par des résolutions des Nations unies ou à des sanctions commerciales, économiques ou des mesures révocatoires déterminées par des lois ou règlements de l'Union européenne et par les États-Unis. La présente clause prévaudra sur toute clause contraire éventuellement contenue dans les présentes Conditions d'assurance.

Vous trouverez la liste à jour des Pays soumis aux sanctions en suivant le lien ci-dessous

<https://www.europ-assistance.com/fr/nous-connaître/informations-reglementaires-internationale>

La police ne s'applique pas dans les Pays suivants : Syrie, Corée du Nord, Iran et Venezuela et en Crimée

**Attention !**

**Si vous êtes une « United States Person » et vous vous trouvez à Cuba, pour pouvoir bénéficier de l'assistance, des indemnisations/dédommagements prévus dans la Police vous devez prouver à l'assureur que vous vous trouvez à Cuba dans le respect des lois américaines.**

**Sans autorisation pour votre séjour à Cuba, l'assureur ne peut pas fournir l'assistance et vous verser d'indemnités/de dédommagements.**

#### **Art. 6. - LIMITATIONS DES GARANTIES**

##### **• SÉJOUR CONTINU À L'ÉTRANGER**

La durée maximale de la couverture pendant la période de validité de l'assurance est de 60 jours consécutifs.

##### **• LIMITATIONS DE VOYAGE**

Vous n'êtes pas couvert si vous voyagez dans un pays, une région ou une zone géographique dans lequel/laquelle l'autorité gouvernementale compétente dans votre pays de résidence ou dans le pays de destination ou hôte a déconseillé de se rendre ou de séjourner, y compris temporairement.

##### **• LIMITATIONS OPÉRATIONNELLES**

Si vous avez acheté un forfait comprenant le vol et la croisière, le séjour non inclus dans le forfait acheté de Costa Crociere S.P.A. n'est pas assuré par ces garanties.

##### **• LIMITES D'INTERVENTION**

Les services d'assistance / garanties ne sont pas fournis dans les pays en état de belligérance déclarée ou de fait.

Ces pays sont considérés comme les pays indiqués sur le site

[https://watchlists.ihsmarkit.com/services/watchlistinspector.aspx?watchlist\\_id=a661e336-c342-4965-b1e7-70980edf8cc2](https://watchlists.ihsmarkit.com/services/watchlistinspector.aspx?watchlist_id=a661e336-c342-4965-b1e7-70980edf8cc2) qui présentent un degré de danger supérieur ou égal à 4.0.

Les pays dont l'état de belligérance a été rendu public sont également considérés comme étant en état de guerre déclarée ou de fait.

Les services ne sont pas plus fournis dans les pays où des émeutes populaires ont lieu au moment de la réclamation et / ou de la demande d'assistance.

Il n'est pas non plus possible de fournir des prestations en nature (donc une assistance), lorsque les autorités locales ou internationales n'autorisent pas des parties privées à mener des activités d'assistance directe, qu'il y ait ou non un risque de guerre.

#### **A) GARANTIE ASSISTANCE DURANT LE VOYAGE**

##### **• LIMITES DE RESPONSABILITÉ**

Europ Assistance ne sera pas tenue de dédommager les dommages:

- causés par l'intervention des Autorités du pays dans lequel l'assistance est fournie
- consécutifs à toute autre circonstance fortuite et imprévisible

Il est également précisé que l'applicabilité des prestations est quoi qu'il en soit soumis aux limitations et aux mesures imposées par les Autorités gouvernementales, locales et sanitaires.

### **SECTION III – OBLIGATIONS DE L'ASSURÉ ET D'EUROP ASSISTANCE**

#### **POUR UNE DECLARATION DE SINISTRE**

Si Vous souhaitez Nous soumettre une déclaration de sinistre, Vous pouvez procéder par l'intermédiaire de

Notre site web :

<https://costa.eclaims.europ-assistance.com/>

C'est le moyen le plus efficace pour nous contacter.

Vous pouvez également Nous écrire à l'adresse suivante :

**Europ Assistance**

Service de liquidation des sinistres - Departamento de Gestión de Pagos - P.O. BOX 36347 28020 MADRID (SPAIN)

N° téléphone (+41) 445112124

FAX (+34) 915149950

Email : <http://costa.eclaims.europ-assistance.com/>

**Quelles sont vos obligations et quelles sont les obligations de l'entreprise ?**

**EN PLUS DE CELA, VOUS DEVEZ POUR CHAQUE GARANTIE NOUS FOURNIR D'AUTRES INFORMATIONS/DOCUMENTS, COMME  
INDIQUÉ CI-DESSOUS:**

Contactez-nous 24h/24 et 7j/7 au :  
téléphone + 41 445112124  
fax + 41 445112124

**En cas d'urgence,appelez le Service d'urgence.**

**Si vous ne contactez pas Europ Assistance, les prestations ne sont pas garanties.**

#### **2) GARANTIE ASSISTANCE VOYAGE**

Appelez toujours à la Structure organisationnelle d'Europ Assistance au : **(+41) 445112124**. La Structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24h/24.

**Ne faites rien sans avoir d'abord contacté la Structure organisationnelle.**

**En cas d'urgence,appelez le service d'urgence.**

**Si vous ne contactez pas Europ Assistance, les prestations ne sont pas garanties.**

#### **2) GARANTIE TRANSFERT SANITAIRE**

Appelez toujours à la Structure organisationnelle d'Europ Assistance au : **(+41) 445112124**. La Structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24h/24.

**Vous devez déclarer le sinistre **soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.****

**Vous devez envoyer les données/documents suivants :**

- l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des destinataires de ces reçus ;
- le résultat des examens positif au Covid-19 (tampon et test sérologique).
- le certificat de l'hôpital où vous avez été hospitalisé pour le Covid-19 ;

### 3) GARANTIE FRAIS MÉDICAUX RELAX

Appelez toujours à la Structure organisationnelle d'Europ Assistance au : **(+41) 445112124**. La Structure organisationnelle est active 365 jours par an, 24h/24.

**Vous devez déclarer le sinistre soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

**Vous devez envoyer les données/documents suivants :**

- le certificat des urgences dressé sur le lieu du sinistre sur lequel figure la pathologie soufferte ou le diagnostic médical certifiant le type d'accident subi et la manière dont il s'est produit ;
- la copie conforme de l'original du dossier clinique, si vous avez été hospitalisé ;
- l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des destinataires de ces reçus ;
- la prescription médicale pour l'achat de médicaments, ainsi que les reçus originaux des médicaments achetés ;
- le résultat des examens positif au Covid-19 (tampon et test sérologique).

**Si vous ne pouvez pas appeler la structure organisationnelle immédiatement parce que vous n'en avez pas la possibilité, vous devez appeler le plus tôt possible et en tout cas toujours avant de prendre toute initiative personnelle.**

**Si vous n'appelez pas la structure organisationnelle, Europ Assistance peut décider de ne pas vous fournir les services d'assistance.**

### 4) GARANTIE PROLONGATION/REMBOURSEMENT DE SÉJOUR

**Vous devez déclarer le sinistre soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

**Vous devez envoyer la documentation suivante :**

- le résultat des examens positif au Covid-19 (tampon et test sérologique).
- le certificat de début et de fin de séjour dans la « Structure COVID-19 »
- l'original des factures, tickets de caisse ou reçus fiscaux pour les frais encourus, y compris les données fiscales (N° de TVA ou numéro d'identification fiscale) des émetteurs et des destinataires de ces reçus.

### 5) GARANTIE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

**Vous devez déclarer le sinistre soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

**Vous devez envoyer la documentation suivante :**

- le relevé de compte d'inscription,
- le certificat d'hospitalisation,
- le certificat médical attestant le caractère obligatoire de la quarantaine,
- la documentation attestant l'obligation de retourner dans le pays d'origine.

### 6) GARANTIE INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION

**Vous devez déclarer le sinistre soixante (60) jours au plus tard après son occurrence.**

**Vous devez envoyer la documentation suivante :**

- le certificat de sortie de l'Hôpital dans lequel vous avez été hospitalisé en raison du Covid-19 indiquant le motif et la durée de l'hospitalisation.

#### Pour la gestion des sinistres de toutes les garanties :

Europ Assistance peut vous demander d'autres documents nécessaires pour évaluer le sinistre.

Vous êtes dans l'obligation de lui fournir. Si vous ne respectez pas vos obligations en cas de sinistre, Europ Assistance peut décider de ne pas vous rembourser.

#### Art. 7. - CRITÈRES POUR LE REMBOURSEMENT DU DOMMAGE

- **PAIEMENT DE L'INDEMNITÉ** (Valide pour toutes les garanties à l'exception de l'Assistance)

Europ Assistance, après avoir reçu la documentation nécessaire de votre part, après avoir vérifié l'applicabilité de la Garantie et après avoir procédé aux vérifications pertinentes, détermine l'indemnité/le remboursement qui vous est due(e) et vous en informe. **Europ Assistance vous paie dans les 20 jours suivant cette communication.**

### 5) GARANTIE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE

Europ Assistance vous rembourse le coût des jours manquants pour compléter le voyage, en divisant le coût total déclaré/payé pour les prestations à terre, pour le nombre de jours de durée du voyage. La part d'inscription reste à votre charge.

Europ Assistance vous rembourse les jours non jouis à partir du jour de retour anticipé tel qu'organisé par la Structure organisationnelle, à l'exclusion du jour de départ.

#### 6) GARANTIE INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION

En cas de décès avant qu'Europ Assistance ne vous ait liquidé l'indemnisation visée à la Garantie INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION vos héritiers auront droit à la liquidation qui vous aurait été due uniquement s'ils prouvent l'existence du droit à l'indemnisation/indegnité journalière par la remise à Europ Assistance de la documentation requise à l'article « Obligations de l'Assuré en cas de Sinistre ».

## Glossaire

**Accident** : Un événement extérieur soudain et fortuit causant, de façon non intentionnelle, un dommage corporel à une personne physique.

**Assuré** : la personne physique résidant/domiciliée en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein, qui a acheté un pack touristique du Contractant (à qui nous nous adressons avec le « vous »).

**Conditions d'assurance** : clauses de la Police qui contiennent : les Conditions générales d'assurance pour l'Assuré, la description des Garanties, les risques exclus et les limitations des Garanties, ainsi que les obligations de l'assuré et d'Europ Assistance.

**Contractant** : Costa Crociere S.P.A. qui a souscrit avec Europ Assistance la police en faveur de ses clients.

**Compagnon de voyage** : Toute personne autre que l'Assuré, qui a réservé pour effectuer Votre Voyage avec Vous.

**Covid-19** : acronyme de l'anglais COronaVIrus Disease 19, la maladie provoquée par le nouveau Coronavirus.

**Domicile** : Votre lieu de résidence principale dans Votre Pays d'Origine où la police a été conclue.

**Europ Assistance** : L'assureur est EUROP ASSISTANCE (SUISSE) ASSURANCES SA (ci-après dénommée EUROP ASSISTANCE), dont le siège se situe Avenue Perdtemps 23, Case Postale 3200, 1260 Nyon, Suisse.

**Évènement** : l'occurrence du fait dommageable donnant lieu à un ou plusieurs sinistres.

**Membre de la famille** : Le conjoint, les enfants, le père, la mère, les frères, sœurs, y compris les enfants du conjoint, du partenaire ou du concubin d'un descendant direct du Bénéficiaire, « demi-frères », « demi-sœurs », grands-parents, beaux-parents, gendres, brus, beaux-frères, belles sœurs, oncles, tantes, cousins, cousines, neveux, nièces de l'assuré, ainsi que les autres personnes vivant avec lui, à condition qu'une attestation prouve la vie en commun

**Garantie** : couverture d'assurance qui ne relève pas de la définition d'« Assistance », pour laquelle Europ Assistance procède directement au remboursement du dommage que vous avez subi, sous réserve que la prime correspondante ait été régulièrement versée.

**Indemnisation/Dédommagement** : la somme qu'Europ Assistance vous verse en cas de sinistre.

**Établissement de santé** : hôpital public, clinique ou maison de santé, conventionnés avec le Service sanitaire national ou privés, dûment autorisés à fournir une assistance médicale et des soins chirurgicaux. Les établissements thermaux, les maisons de convalescence et de séjour, les maisons de soins visant à l'esthétique et au régime sont exclus.

**Maladie** : Toute altération de l'état de santé, pour des raisons autres qu'un dommage corporel.

**Maladie chronique** : toute maladie existant avant le début de chaque voyage assuré et ayant conduit, au cours des 12 derniers mois, à des tests diagnostiques, des hospitalisations ou des traitements/thérapies.

**Maladie subite** : maladie aiguë, dont l'Assuré n'avait pas connaissance et qui n'est en tous les cas pas une manifestation, même subite, d'une pathologie connue de l'Assuré et survenue avant le début du voyage.

**Maladie préexistante** : maladie étant l'expression ou la conséquence directe de situations pathologiques chroniques ou qui existaient avant le début du voyage assuré.

**Plafond/Somme assurée** : la somme maximale, prévue dans la Police, pour laquelle Europ Assistance s'engage à fournir la Garantie et/ou l'Assistance en votre faveur, pour un ou plusieurs sinistres s'étant produits pendant le voyage.

**Formulaire d'inscription** : le document que signe l'Assuré et qui contient ses coordonnées, le montant de la prime qu'il doit et la durée de la Police.

**Police** : le contrat entre Europ Assistance et le Contractant par lequel le Contractant s'engage à payer une prime à Europ Assistance, qui s'engage à dédommager l'éventuel dommage indiqué dans le contrat. La police est composée des Conditions générales de la Police pour le Contractant et des Conditions d'assurance.

**Prime** : la somme due par le Contractant à Europ Assistance en fonction de ce qui est prévu dans la Police.

**Prestation** : l'assistance devant être fournie en nature, c'est-à-dire l'aide qui doit vous être fournie lorsque vous en avez besoin par Europ Assistance. Les prestations prennent quoi qu'il en soit fin au moment où vous n'êtes plus salarié du Contractant.

**Résidence** : le lieu où demeure habituellement la personne physique.

**Hospitalisation** : le séjour dans un établissement de santé comprenant la nuit.

**Risque** : probabilité que se produise le fait couvert par la garantie, à savoir le sinistre.

**Sinistre** : chaque fait/événement qui peut se produire pendant la validité de l'Assurance et qui donne lieu à la demande d'une Garantie, à l'indemnité du dommage subi ou au dédommagement des dommages causés et qui relève des conditions de la Police.

**Frais médicaux / pharmaceutiques / hospitaliers** : on entend par cela les frais d'intervention chirurgicale (honoraires du chirurgien, de l'auxiliaire, de l'assistant, de l'anesthésiste, droits de bloc opératoire et matériel d'intervention) et les frais sanitaires (frais de séjour, consultations médicales spécialisées, médicaments, examens et enquêtes de diagnostic).

**Voyage** : le transport, le séjour, la location, tel qu'indiqué par le contrat correspondant ou autre titre ou document de voyage valide, qui débute au moment où vous commencez à utiliser le premier service touristique contractuellement convenu et qui prend fin une fois le dernier service prévu par le contrat achevé.

## Tableau des garanties

Les montants ci-dessous s'appliquent sous réserve des exclusions de garantie et des termes et conditions stipulées aux Conditions Générales et aux Conditions Particulières.

GARANTIE	LIMITES/PLAFOND	FRANCHISE
<b>ASSISTANCE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Retour à Votre Domicile : en ce qui concerne les billets d'avion, la classe économique sera toujours celle choisie en cas de rapatriement</li> <li>➤ Transfert sanitaire : si vous ou les membres de votre famille, inscrits dans le même dossier de voyage et un éventuel compagnon de voyage devez être transférés vers l'hôpital/clinique par les autorités locales ou vers votre résidence</li> <li>➤ Frais médicaux pendant le voyage : <ul style="list-style-type: none"> <li>- en cas de maladie subite ou d'accident non lié à une épidémie/pandémie de Covid-19</li> <li>- en cas de maladie liée à une épidémie/pandémie de Covid-19 constatée par des résultats d'examen positifs.</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Dans la limite de 11.000 CHF/ sinistre et dossier</li> <li>➤ Dans la limite de 11.000 CHF/ sinistre et dossier</li> <li>➤ 5.500 CHF / Assuré</li> <li>➤ 5.500 CHF / Assuré</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>PROLONGATION / REMBOURSEMENT DE SÉJOUR</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si Vous êtes mis en quarantaine raison du résultat positif au Covid-19 nous Vous versons une indemnité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 180 CHF par jour pour une durée maximale de 15 jours.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>REMBOURSEMENT DES FRAIS DE VOYAGE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ hospitalisation pour épidémie/pandémie de Covid-19 ;</li> <li>➤ une quarantaine forcée en raison du Covid-19 ;</li> <li>➤ ordonnances/de normes imposées par les organes de contrôle de votre pays d'origine qui vous imposent de rentrer prématurément à votre résidence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le coût des jours de croisière inutilisés à partir du jour d'interruption du Voyage. Pas de remboursement pour les Enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>
<b>INDEMNITÉ POUR HOSPITALISATION</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Si dans les 15 jours suivant le retour de votre Voyage vous êtes hospitalisé pendant au moins 7 jours consécutifs en raison du Covid-19</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ indemnité de 1 200 CHF / Assuré et sinistre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Aucune</li> </ul>

**PRIME** \*Taux applicable selon la législation en vigueur

Coût par personne / Assuré	25,00 € CHF*
----------------------------	--------------

# Déclaration de confidentialité

## Déclaration de confidentialité – Informations relatives à la protection des données d'Europ Assistance Suisse

L'objectif de la présente déclaration de confidentialité est d'expliquer comment et dans quel but nous utilisons vos données personnelles. Veuillez lire attentivement la présente déclaration de confidentialité.

Les Sociétés Europ Assistance Suisse respectent toutes les dispositions légales applicables lors du traitement et de la sauvegarde de vos données personnelles.

### 1. Quelle entité légale utilisera vos données personnelles ?

Les responsables du traitement de données ou sous-traitants sont les sociétés d'Europ Assistance (Suisse) Holding SA (ci-après désignées la Société) :

Europ Assistance (Suisse) SA  
Avenue Perdtemps 23  
Case postale 3200  
1260 Nyon 1

La Société agit en tant que prestataire de services d'assistance, en particulier au nom d'Europ Assistance (Suisse) Assurances SA mais pas exclusivement.

Europ Assistance (Suisse) Assurances SA  
Avenue Perdtemps 23  
Case postale 3200  
1260 Nyon 1

Cette Société agit en tant qu'Assureur assistance dont la gestion des services d'assistance et des réclamations est fournie par Europ Assistance (Suisse) SA et son réseau mondial.

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données personnelles ou si vous souhaitez exercer un droit en lien avec vos données personnelles, veuillez contacter le DPC (contact en charge de la protection des données) à l'adresse mentionnée ci-dessous ou en ligne :

[eachdpc@europ-assistance.ch](mailto:eachdpc@europ-assistance.ch)

### 2. Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

Nous sommes susceptibles d'utiliser vos données personnelles aux fins suivantes :

- souscription d'assurance et gestion de risques;
- souscription de police et traitement administratif;
- gestion de sinistres et fourniture de services;
- partage de données pour les besoins de la lutte contre la fraude et le respect des sanctions internationales;
- marketing (y compris les informations, newsletters et enquêtes de satisfaction), statistiques (y compris le suivi de la mesure de la performance) et activités promotionnelles

Nous sommes habilités à traiter vos données personnelles sur la base de votre consentement.

### 3. Quelles données personnelles utilisons-nous ?

Seules les données personnelles strictement nécessaires aux fins mentionnées ci-dessus seront traitées. La Société traitera en particulier les informations suivantes :

- Nom, adresse et documents d'identification
- Données relatives à la santé
- Informations requises afin d'exécuter notre accord avec vous

- Informations liées aux procédures pénales en cours
- Informations bancaires

#### **4. Avec qui partageons-nous vos données personnelles ?**

Nous sommes susceptibles de partager lesdites données personnelles avec d'autres sociétés internationales d'Europ Assistance ou avec les sociétés du Groupe Generali dans le monde entier, avec des organisations externes telles que des auditeurs, des réassureurs ou co-assureurs, des gestionnaires de sinistres, des fournisseurs de services, des agents, des distributeurs, des entités dont nous pouvons avoir besoin pour la fourniture des services couverts par votre police d'assurance et les accords que nous avons avec vous, et l'ensemble des entités assumant les activités techniques, organisationnelles et opérationnelles à l'appui des objectifs d'assurance et de notre contrat. Lesdites organisations ou entités peuvent vous demander un consentement séparé pour traiter vos données personnelles à leurs propres fins.

#### **5. Pourquoi la fourniture de vos données personnelles est-elle nécessaire ?**

La fourniture de vos données personnelles est basée sur votre consentement, et elle nous est nécessaire pour pouvoir proposer et gérer la police et notre contrat avec vous, gérer les sinistres, de la réassurance ou de la co-assurance, pour vérifier la satisfaction, pour contrôler des pertes ou des fraudes, pour satisfaire aux obligations légales et, de manière plus générale, pour mettre en œuvre notre assurance et nos activités de services. Si vous ne fournissez pas vos données personnelles, nous ne serons pas en mesure de fournir les services au titre de la police et de notre contrat.

#### **6. Où transférons-nous vos données personnelles ?**

Nous transférons vos données personnelles en Suisse et/ou dans les territoires au sein de l'Espace économique européen (EEE), en conformité avec la législation en vigueur. Nous sommes susceptibles de transférer ces données personnelles vers des pays, territoires ou organisations basés hors de Suisse, de l'EEE et non reconnus comme garantissant un niveau approprié de protection par la Commission européenne, comme les États-Unis. Dans ce cas, le transfert de vos données personnelles vers des entités non UE aura lieu avec les garanties appropriées et convenables dans le respect de la législation en vigueur. Vous êtes en droit d'obtenir des informations et, si cela s'avère nécessaire, une copie des garanties convenues pour le transfert de vos données personnelles hors de l'EEE en contactant le DPC.

#### **7. Vos droits concernant vos données personnelles**

Vous pouvez exercer les droits suivants concernant vos données personnelles :

- Accès – vous pouvez demander à avoir accès à vos données personnelles ;
- Rectification – vous pouvez demander à la Société de corriger vos données personnelles si elles s'avèrent erronées ou incomplètes ;
- Suppression – vous pouvez demander à la Société de supprimer vos données personnelles pour l'un des motifs suivants :
  - Lorsque vos données personnelles ne sont plus nécessaires pour l'objet pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
  - Vous retirez votre consentement au traitement, et ce, en l'absence d'autre motif légal au traitement ;
  - Vous vous opposez à la prise de décision automatique et il n'existe pas d'autres motifs légitimes supérieurs justifiant le traitement, ou vous vous opposez au traitement de marketing direct ;
  - Les données personnelles ont été traitées de manière illicite ;
  - Les données personnelles doivent être supprimées pour se conformer aux obligations prévues par la loi en vigueur dans l'Union ou dans un État membre, à laquelle la Société est soumise ;
  - Les données personnelles ont été collectées en lien avec l'offre de sociétés de services d'information.
- Restriction – vous pouvez demander à la Société de restreindre la manière dont vos données personnelles sont traitées pour l'un des motifs suivants :
  - Vous contestez l'exactitude de vos données personnelles pendant une période permettant à la Société de vérifier ces données ; le traitement est illicite et vous vous opposez à la suppression de vos données personnelles et demandez la restriction de leur utilisation en lieu et place de celle-ci ;

- La Société n'a plus besoin de vos données personnelles pour les besoins du traitement mais vous en avez besoin pour l'établissement, l'exercice ou la défense de réclamations fondées en droit ;
- Portabilité – vous pouvez demander à la Société de transférer à une autre organisation les données personnelles que vous nous avez fournies et/ou demander à recevoir vos données personnelles dans un format structure, communément utilisé et lisible par une machine.

Vos droits, y compris le droit de s'opposer, peuvent être exercés en contactant le responsable de la protection des données de la Société à l'adresse suivante :  
[eachdpc@europ-assistance.ch](mailto:eachdpc@europ-assistance.ch)

La demande de l'exercice des droits est gratuite, à moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive. Veuillez noter qu'il ne nous est pas possible de fournir des services au titre de la police ou de notre contrat si, pour quelque raison que ce soit, vous ne nous autorisez pas à utiliser vos données personnelles, ou si vous demandez à supprimer ou restreindre l'utilisation de vos données personnelles. Dans ces cas, vous consentez à ce que la Société ne fournit pas les services convenus.

## **8. Comment pouvez-vous déposer une plainte ?**

Vous êtes en droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de surveillance ; veuillez trouver ci-dessous le contact de cette autorité de surveillance :

Eidgenössischer Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragter  
Feldeggweg 1  
CH - 3003 Bern  
<https://www.edoeb.admin.ch/edoeb/de/home/der-edoeb/kontakt/kontaktformular.html>

## **9. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**

Nous conserverons vos données personnelles aussi longtemps que cela sera nécessaire pour les besoins mentionnés ci-dessus ou aussi longtemps qu'exigé par la loi.