

# Assurance Voyage Annulation & Interruption de Vacances

**ERGO**  
Seguros de Viaje

## Document d'information sur produit d'assurance

Compagnie: ERGO Seguros de Viaje (Clave DGSFP E-217), sous le régime de la libre prestation de services en France

Produit: ERGO Vacansoleil France  
Annulation & Interruption de vacances

**Cette fiche est une brève description du produit. Les informations complètes se trouvent dans les documents contractuels (demande, police d'assurance et conditions de l'assurance). Pour être pleinement informé lisez l'ensemble des documents.**

**En quoi consiste cette assurance ?** Une assurance voyage annulation & interruption de vacances



### Qu'est ce qui est assuré ?

Principales garanties détaillées ci-dessous et extensions si souscrites

#### Annulation

- ✓ Frais d'annulation de voyage : Jusqu'à max. 10.000 € par personne selon l'option choisie par le contractant.

#### Remboursement

- ✓ Remboursement de vacances / interruption de voyage : jusqu'à max. 10 000 € par personne selon l'option choisie par le contractant.



### Qu'est-ce qui n'est pas assuré ?

#### En général :

- ✗ Les conséquences d'actes de terrorisme, de guerre, de pandémies, de catastrophes radioactives, nucléaires, biologiques, de duels et de querelles.
- ✗ Dommages intentionnellement causés par l'assuré.
- ✗ Ne pas contacter l'assureur.

#### Frais d'annulation

- ✗ Maladie psychique, mentale ou dépressive sans hospitalisation ou entraînant une hospitalisation inférieure à TROIS jours.
- ✗ Les annulations qui surviennent à la suite de causes survenues au moment de la souscription de la police connues du titulaire de police et / ou de l'assuré



### Il existe des restrictions en ce qui concerne la couverture.

- ! Voyages dans des zones classées en risque / guerre: Couverture exclue si le MAE avait émis une recommandation de ne pas voyager.
- ! Couverture conditionnée de ne pas contredire les sanctions ou embargos économiques, commerciaux ou financiers promulgués par l'UE, la France ou les États-Unis.
- ! Rejet d'un sinistre: En cas de mauvaise foi de l'assuré, il perd tout droit à indemnisation.

#### Frais d'annulation

- ! Si la couverture des frais d'annulation est contractée dans les 7 jours suivant la confirmation de la réservation du voyage, une période de **carence de 72 heures** sera appliquée si elle est contractée dans les 7 jours suivant la confirmation de la réservation.

- ! Les maladies chroniques et préexistantes sont couvertes à l'exception de celles qui sont traitées ou prises en charge 30 jours auparavant, à la fois à la date de réservation du voyage et à la date d'inscription dans l'assurance.

### **Remboursement de vacances / Interruption de voyage**

- ! Il couvre le remboursement des vacances non jouies, ou l'interruption du voyage, pour autant que cela implique le retour de l'Assuré à son domicile.
- ! Si le montant des services contractés est supérieur au montant assuré pour le remboursement des jours non utilisés ou l'interruption du voyage, le calcul du remboursement sera effectué sur la base du montant résultant de la division de la somme assurée entre les jours de voyage.



### **Où suis-je couvert?**

Les garanties de l'assurance prennent effet en Europe.



### **Quelles sont mes obligations?**

L'Assuré doit informer l'ASSUREUR de la survenance du sinistre dans un délai maximum de SEPT jours à compter de la date de la survenance, il doit utiliser tous les moyens à sa disposition pour en réduire les conséquences. Il doit apporter toute preuve pouvant être raisonnablement demandé en ce qui concerne ses circonstances et ses conséquences ainsi que fournir les documents qui prouvent ou justifient la date la survenance du sinistre et les factures ou les reçus des dépenses

Le preneur d'assurance doit payer la prime en fonction des délais et des modes de paiement indiqués dans la police



### **Quand et comment dois-je effectuer les paiements?**

Au moment de la souscription de la police par le biais du paiement unique effectué par tout moyen de paiement de l'offre légale.



### **Quand la couverture commence et finit-elle?**

La couverture des **frais d'annulation et résiliation** prend effet le jour et au moment de la réservation du voyage et de la souscription de la garantie et terminera en fin de journée et à l'heure à laquelle commence la couverture.

Le **reste des garanties** prendront effet le jour où le voyage commence et se termineront à la fin de celui-ci, selon les conditions de voyage choisies et notifiées par le preneur d'assurance à l'assureur.



### **Comment puis-je résilier le contrat?**

Par une communication adressée directement à l'assureur ou par l'intermédiaire de son courtier à condition qu'aucune des garanties incluses dans l'assurance n'ait pris effet. Dans le cas d'une assurance contractée à distance, l'assuré dispose d'un délai légal de rétractation de 14 jours à compter de la date de souscription du contrat et à condition que l'effet des garanties n'ait pas encore commencé

**DOCUMENT D'INFORMATION PRÉCONTRACTUEL SUR L'ORGANISME ASSUREUR  
DISTRIBUTEUR DU CONTRAT D'ASSURANCE**

(\*) **Code des Assurances, Article L521-3:** « Lorsqu'elle distribue un contrat d'assurance, et avant la conclusion de ce contrat, l'entreprise d'assurance fournit au souscripteur éventuel ou l'adhérent éventuel des informations relatives à son identité, à son adresse, à sa qualité d'entreprise d'assurance, aux procédures de réclamation et au recours à un processus de médiation. Elle informe également le souscripteur éventuel ou l'adhérent éventuel de la nature de la rémunération perçue par son personnel au titre de la distribution du contrat ».

**ERGO Seguros de Viaje**, Succursale en Espagne, titulaire du NIF (numéro d'identification fiscale) W00490918E, est un organisme assureur dont le siège social est, Avenida Isla Graciosa, N° 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid). Les données de l'organisme sont enregistrées en date du 27 août 2015 au Tome 33.458, Folio 123, Section 8, Feuillet M-602242, au Registre du Commerce de Madrid.

L'organisme est inscrit au Registre administratif des organismes assureurs de la Direction générale des assurances et des fonds de pensions d'Espagne sous le code administratif E-217 et est autorisée à l'exercice de l'activité d'assurance en Espagne sous le régime du droit d'établissement.

ERGO Seguros de Viaje exerce l'activité d'assurance en France sous le régime de la libre prestation de services.

En vertu de la législation actuelle, **ERGO Seguros de Viaje** dispose d'un **Service Clientèle** responsable du traitement des plaintes et des réclamations que les preneurs, les assurés, les bénéficiaires, les victimes ou les ayant-droits autorisés peuvent présenter, en rapport avec leurs intérêts et leurs droits légalement reconnus.

La présentation des formulaires de plainte ou de réclamation auprès du Service Clientèle de l'organisme peut être réalisée soit personnellement soit par représentation, dûment accréditée, à l'adresse postale d'ERGO Seguros de Viaje, Avenida Isla Graciosa, 1, 28703 - San Sebastián de los Reyes (Madrid), ou par voie informatique, électronique ou télématique à condition que ces moyens permettent la lecture, l'impression et la conservation des documents et que l'identité du plaignant puisse être accréditée. À ces fins, ERGO Seguros de Viaje met à disposition des intéressés l'adresse de courriel [sac@ergo-assurancevoyage.fr](mailto:sac@ergo-assurancevoyage.fr). Par ailleurs, les intéressés disposent, soit en personne soit à travers la page web de l'organisme ([www.ergo-assurancevoyage.fr](http://www.ergo-assurancevoyage.fr)), d'un formulaire destiné à la présentation des plaintes et réclamations.

Le Service Clientèle de l'organisme traitera et donnera suite aux plaintes et réclamations qui lui seront soumises dans un délai maximum de deux mois.

Par ailleurs, en vertu des termes du Code de la Consommation, les litiges qui pourraient surgir entre les preneurs d'assurance, les assurés, les bénéficiaires, les victimes ou les ayant-droits et cet organisme assureur pourront être résolus, le cas échéant, si les intéressés l'estime pertinent, à travers un processus de médiation de la consommation en vue de la résolution amiable du litige.

Dans l'exercice de leur activité de distribution d'assurances, ERGO Seguros de Viaje prend les mesures appropriées pour détecter les éventuels conflits d'intérêts lors de l'exercice de l'activité de distribution d'assurances. En ce sens, ERGO informe de que la rémunération de ses employés responsables de la commercialisation et de la distribution des produits d'assurance est uniquement de nature salariale, indépendamment de la prime des assurances.