

PROCÉDURES D'URGENCE

Contactez la permanence d'aide d'urgence.

1. Dans un délai de 24 heures suite à une hospitalisation ou, en cas d'incapacité, dès que raisonnablement possible.
2. Pour toute indemnité exigeant une autorisation préalable.
3. Avant d'engager TOUT frais médical.

Aide d'urgence d'ERV

Au Royaume-Uni et en Irlande
+44 (0)207 902 7405

En dehors du Royaume-Uni et de l'Irlande
+44 1444 454 540



www.guard.me

Cette assurance ne s'adresse qu'aux personnes âgées de moins de 70 ans qui ont réservé un cours de niveau universitaire auprès du titulaire de la police et pour lequel la prime appropriée a été versée avant le voyage, y compris les voyages de loisir au sein de l'Europe pour un maximum de 21 jours par voyage.

Il est essentiel de lire ce résumé de police qui vous aidera à comprendre l'assurance en en présentant les caractéristiques importantes, les avantages, les restrictions et les exclusions. Le résumé ne comporte pas l'intégralité des conditions générales. Celles-ci se trouvent dans le document de la police d'assurance.

Objet de l'assurance

Cette couverture d'assurance fournit une protection financière et une assistance médicale pendant votre cours universitaire.

Assureur

Cette assurance est souscrite par ERV, une société du groupe Ergo. ERV est agréée par BAFIN et soumise à une réglementation limitée émise par la Financial Conduct Authority (organisme réglementaire britannique). Nous pouvons vous fournir sur demande des détails sur la mesure dans laquelle nous sommes soumis à la réglementation de la Financial Conduct Authority.

Cette assurance est administrée par Globalguard International Insurance Services Ltd., sous la marque Guard.me International Insurance, domiciliée à 89 New Bond Street London, W1S 1DA, agréée et réglementée par la Financial Conduct Authority, sous le numéro 509721.

Période de couverture

Sous réserve que le voyage assuré commence et finisse pendant la période couverte par la police d'assurance et que la déclaration et le versement de la prime appropriés aient été faits :

- En ce qui concerne l'annulation, uniquement pour les voyages au départ de l'EEE, la couverture commence à la date de réservation du voyage assuré et finit au commencement du voyage assuré.
- En ce qui concerne toute autre assurance au titre de la police, la couverture commence à l'arrivée dans le pays hôte du cours universitaire et finit lorsque vous quittez le pays hôte.

Principales caractéristiques et indemnités

Clause	Sous-clause	Montant de l'indemnité/Plafond de l'indemnité*	Excédent
1. Frais médicaux	Frais médicaux d'urgence et de rapatriement	i. 10 000 000 £/€	NÉANT
	Les soins hospitaliers et les soins externes sont couverts	ii. 10 000 000 £/€	NÉANT
	Indemnité d'hospitalisation	iii. 100 £/€ (20 £/€/24 h)	NÉANT
	Traitement dentaire d'urgence	iv. 150 £/€	NÉANT
	Frais d'obsèques	v. 2 000 £/€	NÉANT
2. Décès et mutilations accidentels		25 000 £/€	NÉANT
3. Annulation	Annulation en raison de maladie grave, de décès ou de licenciement; DISPONIBLE UNIQUEMENT POUR LES VOYAGES AU DÉPART DE L'EEE COMME INDIQUÉ DANS LE DOCUMENT DE LA POLICE D'ASSURANCE	7 500 £/€	NÉANT
4. Voyage coupé court		7 500 £/€	NÉANT
5. Indemnité pour retard durant le voyage	Indemnité pour retard durant le voyage Désistement/perturbation/départ manqué	i. 280 £/€ (20 £/€/12 h)	NÉANT
		ii. 7 500 £/€	NÉANT
6. Articles personnels	i. Possessions/effets personnels	i. 2 000 £/€	NÉANT
	ii. Plafond par article	ii. 250 £/€	NÉANT
	iii. Objets de valeur	iii. 250 £/€	NÉANT
	iv. Argent personnel	iv. 250 £/€	NÉANT
	v. Documents de remplacement	v. 250 £/€	NÉANT
7. Retard d'arrivée des bagages		100 £/€ (après 12 h)	NÉANT
8. Responsabilité civile des particuliers		2 000 000 £/€	NÉANT

Plafond global de garantie

ERV ne sera tenu de verser aucun montant supérieur aux montants indiqués ci-dessous. Si le montant global de toutes les indemnités à verser dépasse ce montant, l'indemnité à payer pour chaque personne assurée sera réduite proportionnellement jusqu'à ce que l'ensemble des indemnités ne dépasse pas la limite globale.

Globalement par événement au titre de la clause 1. Préjudice personnel	1 000 000 £/€
Par voyage ou globalement par incident au titre de la clause 3 et 4. Voyage annulé ou coupé court	75 000 £/€

Aide d'urgence d'ERV : En cas d'urgence médicale, contacter l'aide d'urgence d'ERV au : **+44 1444 454 540** si vous êtes ailleurs qu'en Grande-Bretagne ou au **+44 (0)207 902 7405** si vous êtes en Grande-Bretagne (ou en Irlande) 24 heures sur 24 et 365 jours par an. L'aide d'urgence d'ERV vous fournira des conseils et une assistance en cas d'urgence médicale.

Veillez indiquer votre nom, le numéro du contrat et du certificat et la période couverte par l'assurance. N'oubliez pas de donner un numéro de téléphone où on peut vous joindre.

L'aide d'urgence d'ERV décidera de la meilleure marche à suivre pour vous assister pendant cette urgence – **n'essayez pas de trouver votre propre solution.**

Exclusions importantes – (Consulter les exclusions générales et les exclusions particulières à chaque clause de la police).

Il existe certaines situations dans lesquelles l'étudiant assuré n'est pas couvert. Il s'agit en général de tout ce que l'étudiant connaît déjà ou de ce qui est causé par des actes délibérés ou illégaux de la part de l'étudiant assuré. Les exclusions les plus importantes sont énoncées ici.

Les réclamations pour les raisons suivantes ne seront pas acceptées :

- ERV ne sera pas tenue de payer pour les préjudices corporels, pertes, dommages ou dépenses découlant ou provenant en partie, directement ou indirectement, de ce qui suit :
 - La tentative de suicide, le suicide ou l'automutilation volontaire de la personne assurée;
 - La participation de la personne assurée à des activités et sports dangereux (consulter l'annexe 1 sur les termes utilisés par la police);
 - La personne assurée est un membre à temps plein des forces armées d'une nation ou d'une autorité internationale ou un réserviste appelé en service;
 - La guerre, déclarée ou non, dans le pays de résidence de la personne assurée.
- Toute dépense engagée si le titulaire de la police ou la personne assurée se voit refuser le droit d'entrée au Royaume-Uni ou sa demande de visa.
- Les frais médicaux dans le pays de résidence de la personne assurée.
- Les objets de valeurs laissés sans surveillance sauf s'ils sont correctement mis sous clé.
- Les pertes et vols non déclarés à la police dans un délai de 24 heures.
- Les réglementations ou ordres émis par des autorités publiques ou des gouvernements.

D'autres exclusions importantes peuvent s'appliquer à votre cas. Consulter les clauses de la police sur les exclusions particulières et les exclusions générales pour tous les détails.

Stipulations relatives aux réclamations

Vous devez notifier le service des réclamations d'ERV aussi rapidement que possible après la survenance d'un événement assuré susceptible de donner lieu à une réclamation si sa valeur dépasse effectivement ou probablement 500 £/€. Aucun événement ne sera couvert si vous notifiez ERV plus de 60 jours après sa survenance.

- 1) Consulter le tableau de la police et le texte de la police pour vérifier si la perte est couverte.
- 2) Contacter le service des réclamations d'ERV pendant les heures normales de bureau, du lundi au vendredi entre 9 h et 17 h, par téléphone au +44 (0)1403 788 515, ou par courriel à travelclaims@erv.co.uk dès que possible, en indiquant votre numéro de contrat et numéro de certificat et dites-nous ce qu'il s'est passé.
- 3) Ne pas oublier de conserver les reçus d'origine pertinents (pas des photocopies) parce que vous en aurez besoin pour toute demande d'indemnité.

Procédures de plainte

Nous espérons sincèrement que vous n'aurez pas de raison de vous plaindre au sujet de votre police d'assurance ou du règlement des réclamations. Si toutefois, vous souhaitez déposer une plainte, veuillez l'envoyer avec des détails au :

Directeur général
ETI International Travel Protection
Albany House, 14 Bishopric,
Horsham, West Sussex RH12 1QN, Angleterre
courriel : contact@erv.co.uk
www.erv.co.uk

Si le problème ne peut toujours pas être résolu à votre satisfaction, veuillez envoyer une lettre à :

The Financial Ombudsman Service
South Quay Plaza 2,
183 Marsh Wall, London E14 9SR, Angleterre
www.financial-ombudsman.org.uk

The Financial Ombudsman Service (médiateur financier) ne peut se pencher sur votre demande d'indemnité que si vous avez observé l'ensemble de la procédure de plainte. Si vous utilisez la « procédure de plainte », vous ne perdez pas votre droit d'engager une poursuite judiciaire contre nous.

Régime de compensation

Nous sommes couverts par le Financial Services Compensation Scheme (FSCS). Vous pouvez avoir droit à une compensation au titre du régime si nous ne pouvons pas nous acquitter de nos obligations. Cela dépend du type d'activité et des circonstances de votre demande d'indemnité. La plupart des contrats d'assurance sont couverts à 100 % pour les premiers 2 000 £ puis à 90 % pour le reste de la demande d'indemnité. Des renseignements supplémentaires sont disponibles auprès de la Financial Conduct Authority ou de la FSCS à www.fscs.org.uk ou au 020 7892 7300. Vous pouvez vérifier les renseignements ci-dessus dans le registre de la Financial Conduct Authority en vous rendant sur le site Web de la FCA : www.fca.gov.uk/register ou en appelant la FCA en composant le 0845 606 1234.